

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2024



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR
2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuisioner	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pengujian yang telah diberikan oleh Balai Besar Veteriner Denpasar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan UPT;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan UPT dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Veteriner Denpasar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Veteriner Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober-15 Nov 2024	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Veteriner Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan ,maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu Oktober hingga 15 November 2024 sebanyak 28 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSentase
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	64.28%
		PEREMPUAN	10	35.72%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	0	0
		SLTA	0	0
		DIII	0	0
		SI	28	100%
		S2	0	0

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

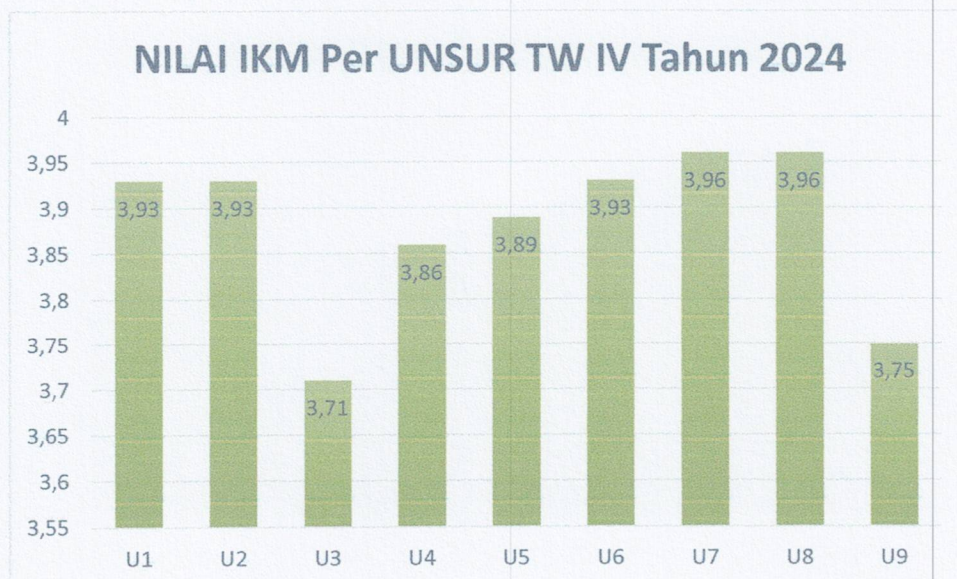
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan

1. Nilai SKM Triwulan IV

	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.93	3.93	3.71	3.86	3.89	3.93	3.96	3.96	3.75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.87 Skala Likert/96.75 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

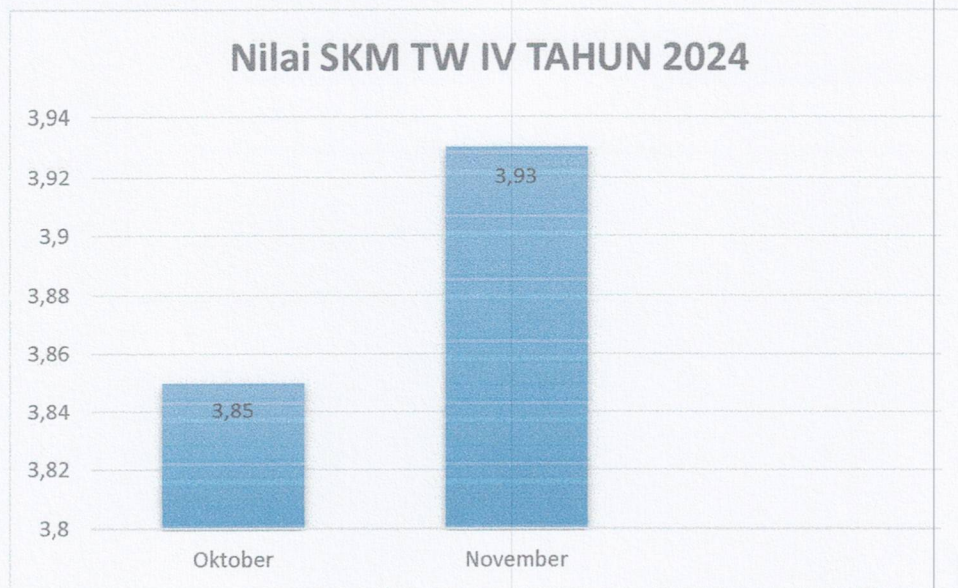
1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai terendah yaitu 3.71
2. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3.75

Berdasarkan hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Untuk menindaklanjuti hal tersebut dilakukan melalui evaluasi penyelenggaraan layanan secara internal dan agar memperhatikan janji layanan serta terinformasikan kepada pelanggan.

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Veteriner Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2. Tren Nilai SKM



Tabel 2. Nilai SKM Per Unsur Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan									Nilai SKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM per unsur Bulan Oktober	3,90	3,90	3,70	3,80	3,85	3,90	3,95	3,95	3,75	3.85
IKM per unsur Bulan November	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	3.93
NRR Triwulan	3,93	3,93	3,71	3,86	3,89	3,93	3,96	3,96	3,75	3.87
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan TW III	3.87 Skala Likert/96.75 (Sangat Baik)									

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa pada bulan Oktober nilai unsur pelayanan berada dibawah bulan lainnya pada triwulan IV, dan mengalami peningkatan pada bulan November. Terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5), Kompetensi pelaksana (U6),

Perilaku pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana (U9).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Oktober hingga 15 November 2024 (TW IV), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3.87 Skala Likert (96.75).
2. Terdapat 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan waktu pemberian pelayanan (U3) dengan nilai 3.71, kualitas sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 3.75 dan biaya/tarif (U4) dengan nilai 3.86

Denpasar , 23 November 2024

Kepala Balai,



Dr. drh. I Ketut Wirata, M.Si
NIP: 197503232008011017

LAMPIRAN

2. Kuisiener

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT Balai Besar Veteriner Denpasar

Nama :

Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan terakhir : 1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-1 Keatas

Pekerjaan utama : 1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai swasta 3. Wiraswasta/usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

Pendapat Penerima Pelayanan Tentang Kualitas Layanan

- | | |
|--|---|
| <p>1 Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai</p> <p>2. Kurang sesuai</p> <p>3. Sesuai</p> <p>4. Sangat Sesuai</p> | <p>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten</p> <p>2. Kurang kompeten</p> <p>3. Kompeten</p> <p>4. Sangat kompeten</p> |
| <p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah</p> <p>2. Kurang mudah</p> <p>3. Mudah</p> <p>4. Sangat mudah</p> | <p>7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah</p> <p>2. Kurang sopan dan ramah</p> <p>3. Sopan dan ramah</p> <p>4. Sangat sopan dan ramah</p> |
| <p>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat</p> <p>2. Kurang cepat</p> <p>3. Cepat</p> <p>4. Sangat cepat</p> | <p>8 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada</p> <p>2. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>3. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>4. Dikelola dengan baik</p> |
| <p>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan dengan tarif yang ditetapkan ?.</p> <p>1. Sangat tidak sesuai</p> <p>2. Cukup sesuai</p> <p>3. Sesuai</p> <p>4. Sangat sesuai</p> | <p>9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk</p> <p>2. Cukup</p> <p>3. Baik</p> <p>4. Sangat baik</p> |
| <p>5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai</p> <p>2. Kurang sesuai</p> <p>3. Sesuai</p> <p>4. Sangat sesuai</p> | |

*Lingkari/silang pilihan anda

3. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR VETERINER DENPASAR											
Jenis Layanan		: Pengujian Penyakit Hewan									
Jumlah Populasi		: 30									
Jumlah Target Responden		: 28									
No Urut	Jenis Kelamin	Pendidikan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
13	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
15	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	3
17	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	4	4	3	4	3
21	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	3	4	3	4
23	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	Laki-Laki	S1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
25	Perempuan	S1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
26	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Snilai/Unsur			110	110	104	108	109	110	111	111	105
NRR/pertanyaan			3,93	3,93	3,71	3,86	3,89	3,93	3,96	3,96	3,75
NRRtertbg/pertanyaan			0,436	0,436	0,412	0,428	0,432	0,436	0,433	0,440	0,416
Kategori Per Unsur			A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan			*) **)								
			3,87 96,75								
Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan							
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik							
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik							
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik							
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik							
			Mutu Pelayanan :				Sangat Baik				
Mutu Pelayanan :											
A (Sangat Baik)			: 88,31 - 100,00			C (Kurang Baik)			: 65,00 - 76,60		
B (Baik)			: 76,61 - 88,30			D (Tidak Baik)			: 25,00 - 64,99		