

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2025



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR
2025

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
	1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	PENGUMPULAN DATA SKM	3
	2.1 Pelaksana SKM	3
	2.2 Penentuan Jumlah Responden	3
	2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
	2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
	2.5 Metode Pengumpulan Data	4
	2.6 Pengolahan dan analisis data	5
BAB III	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
	3.1 Jumlah Responden SKM	6
	3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
	3.3 Tren Nilai SKM	7
BAB IV	ANALISIS HASIL SKM	8
	4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
	4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	KESIMPULAN	11
	LAMPIRAN	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rencana kerja SKM Triwulan II 2025	3
Tabel 2	Rincian responden SKM Triwulan II 2025	6
Tabel 3	Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan II 2025.	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik nilai rata-rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi (n=71) Triwulan II 2025	7
Gambar 2	Grafik nilai IKM di Triwulan II 2025 per bulan.	7
Gambar 3	Tren nilai SKM Triwulan I dan Trwiulan II tahun 2025	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner	12
Lampiran 2	Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden	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 jasa 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 dan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disusun untuk mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012. 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, dan konsultasi pengaduan.

Salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali adalah diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM adalah rangkuman data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat akan menghasilkan 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. Artinya, harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 penguji 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 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.2 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dalam jangka waktu yaitu 3 (tiga) bulan (April, Mei dan Juni) tahun 2025, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rencana kerja SKM Triwulan II 2025.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	2
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	57
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	2

2.3 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 sepanjang Triwulan II, sebanyak 71 orang.

2.4 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 SKM juga merupakan tim Pelayanan Publik yang tertuang dalam SK Kepala Balai Nomor 25/Kpts/OT.050/F.4.D/01/2025.

2.5 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada pengguna layanan melalui *link google form* dan secara manual. 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).

2.6 Pengolahan dan analisis data

Data yang diperoleh diolah dan dianalisis secara deskriptif menggunakan Microsoft Excel™.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, sampel yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Rincian responden SKM Triwulan II 2025.

No	Karakteristik	Indikator	April	Mei	Juni	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	12	13	50	70%
		Perempuan	5	13	3	21	30%
2	Pendidikan	SD ke bawah				0	0%
		SLTP				0	0%
		SLTA	20	3	1	24	34%
		DI-D2-DIII				0	0%
		SI	11	18	12	41	58%
		S1/Ke atas	2	3	1	6	8%
		PNS/TNI/Polri	3	12	1	16	23%
		Pegawai Swasta	1	2	2	5	7%
3	Pekerjaan Utama	Wiraswasta/usahawan	21	4	12	37	52%
		Pelajar/Mahasiswa	4	2	1	7	10%
		Lainnya	1	4	1	6	8%

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

Nilai setiap unsur dalam SKM dihitung dan dijelaskan dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan II 2025.

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai/Unsur	277	271	260	266	267	274	279	284	277
NRR / pertanyaan	3,90	3,82	3,66	3,75	3,76	3,86	3,93	4,00	3,90
NRR tertbg/ pertanyaan	0,43	0,42	0,41	0,42	0,42	0,43	0,44	0,44	0,43
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,84	95,95

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

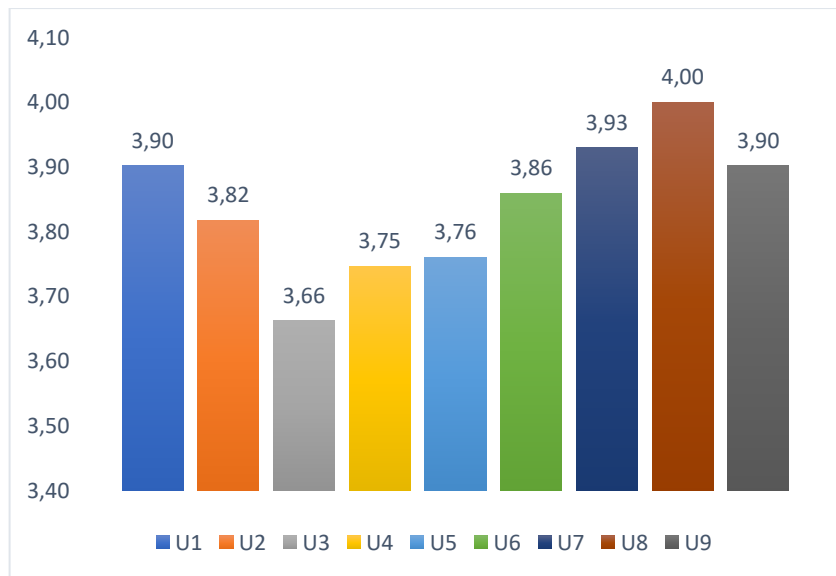
= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111



Gambar 1. Grafik nilai rata-rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi (n=71) Triwulan II 2025.



Gambar 2. Perbandingan nilai rata-rata SKM Triwulan I dan II 2025

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan tabel 3 dan gambar 1, nilai rata-rata kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Triwulan II 2025 tertinggi ke terendah berturut-turut pada unsur Sarana dan Prasarana (U8) 4,00; Perilaku pelaksana (U7) 3,93; Persyaratan (U1) 3,90; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) 3,90; Kompetensi pelaksana (U6) 3,86; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) 3,82; Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5) 3,76; Biaya/Tarif (U4) 3,75; dan Waktu Penyelesaian (U3) 3,66.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan selama Triwulan III 2025, terdapat 9 keluhan pelanggan yang terdiri dari 6 keluhan tentang lamanya pengujian dan 3 keluhan tentang aplikasi IVLab yang disampaikan melalui *Call Center*.

Gambar 2 menunjukkan unsur yang mengalami peningkatan dari Triwulan I ke Triwulan II 2025 antara lain: sarana dan prasarana 0,50% (U8). Unsur yang mengalami penurunan nilai antara lain: persyaratan 0,25% (U1); system, mekanisme dan prosedur 1,29% (U2); waktu penyelesaian 4,69% (U3); biaya/tarif 2,34% (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan 4,08% (U5); kompetensi pekasana 2,77% (U6); perilaku pelaksana 1,75% (U7); dan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan 1,01% (U9).

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dari unsur dengan nilai di bawah 3,70 yaitu Waktu Penyelesaian (U3) 3,66. Unsur dengan nilai terendah tersebut beserta dengan keluhan yang masuk di bulan Mei 2025 kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya:

- 1) Adanya peningkatan lalu lintas ternak dari berbagai pulau di Indonesia menjelang Hari raya Idul Adha sehingga jumlah pelanggan dan permintaan uji meningkat. Hal tersebut menyebabkan antrian pengujian sampel 3x lipat lebih banyak daripada bulan-bulan sebelumnya. Banyaknya hari libur dan cuti bersama di bulan Mei 2025 juga menjadi pemicu banyaknya keluhan pelanggan mengenai lamanya proses pengujian.

- 2) Adanya gangguan pada server IVLab juga menjadi faktor pendukung terhadap lamanya pengujian.
- 3) Adapun mengenai rendahnya nilai pengetahuan pelanggan mengenai biaya/tarif kemungkinan disebabkan ketidak pahaman pelanggan, terutama pelanggan baru, mengenai biaya/tarif yang telah ditentukan di PP tarif No 28 Tahun 2023 / PMK No. 085 Tahun 2023.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dari unsur yang paling rendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3) 3,66.

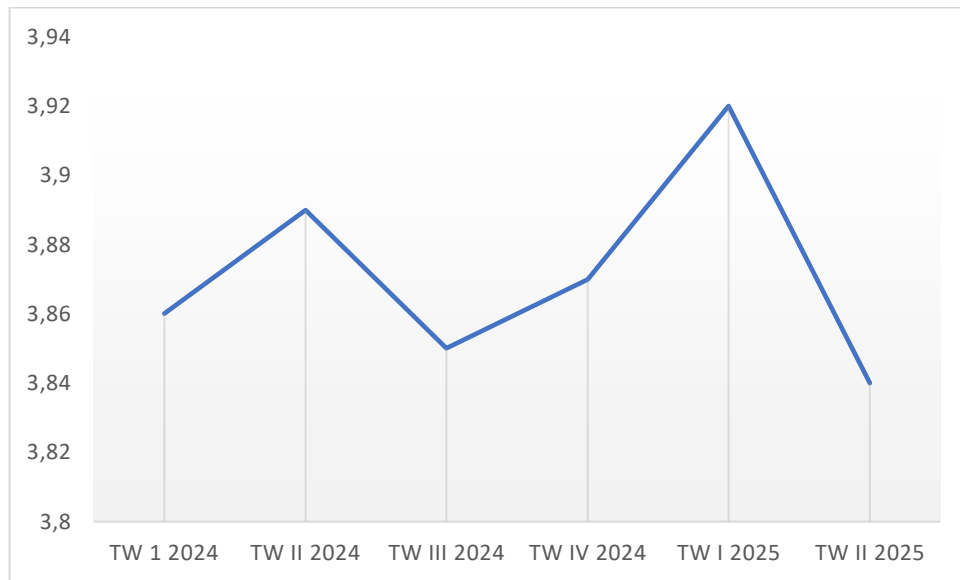
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur 3 (Waktu Penyelesaian)	Sosialisasi melalui Website tentang janji layanan		√			Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
		Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai janji layanan melalui Call Center		√			Bagian Epidemiologi

4.3 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 analisa 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 BBV Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 3. Tren nilai SKM dari Tahun 2024 sampai 2025 Triwulan II

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I ke triwulan II tahun 2025 pada BBV Denpasar, namun nilai SKM masih memenuhi standar pelayanan yaitu di atas 3,70.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden SKM selama Triwulan II adalah 71 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar, secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3,84 Skala Likert (95,95).
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian.
4. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah sarana dan prasarana.
5. Target nilai SKM BBV Denpasar Triwulan II telah tercapai.
6. Rencana tindak lanjut berupa Forum Konsultasi Publik (FKP) telah dilaksanakan pada Senin, 30 Juni 2025.

Denpasar, 09 Juli 2025

Kepala Balai



Drh. Imron Suandy, MVPH.

NIP 197809062006041002

Lampiran 1.

Kuisisioner SURVEI 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

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

*Lingkari/silang pilihan anda

Lampiran 2.

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

BALAI BESAR VETERINER
: DENPASAR
: PENGUJIAN PENYAKIT HEWAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Column1	Column2	Column3	Column4	Column5	Column6	Column7	Column8	Column9	Column10
1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	3	3	4	4	3
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	3	3	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	3	4	4	4	4

21	3	4	3	4	3	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	3	3	3	4	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	3	3	4	4	4	3
40	4	3	3	3	3	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	3	3	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	3	3	4	4	4	4
53	4	4	3	3	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	4	3	3	4	3

55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4	3	3	4	3
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	3	4	4	4	4
64	4	4	3	3	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	4	3	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai/Unsur	277	271	260	266	267	274	279	284	277
NRR /pertanyaan	3,90	3,82	3,66	3,75	3,76	3,86	3,93	4,00	3,90
NRR tertbg/pertanyaan	0,43	0,42	0,41	0,42	0,42	0,43	0,44	0,44	0,43
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,838	**) 95,952

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,901
U2	Prosedur Pelayanan	3,817
U3	Kecepatan Pelayanan	3,662
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,746
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,761
U6	Kompetensi Petugas	3,859
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,930

NRR tertimbang

= NRR per unsur x 0,111

U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,901

IKM UNIT PELAYANAN :	95,95 2
-----------------------------	--------------------

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	12,50	27,50	37,50	25,00	25,00	10,00	5,00	0,00	10,00
Sangat Baik	87,50	72,50	62,50	75,00	75,00	90,00	95,00	100,00	90,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	40	40
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH
JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	5	11	15	10	10	4	2	0	4
Sangat Baik	35	29	25	30	30	36	38	40	36
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	40	40

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I 2025**



**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong

penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Besar Veteriner (BBV) Denpasar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BBV Denpasar periode Triwulan I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	4,00	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,87	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,84	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,84	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,92	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,97	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,94	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan

terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 4 (Biaya/Tarif)	Sosialisasi melalui Website tentang tarif layanan	√	√			Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
		Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai tarif layanan melalui Call Center	√	√			Bagian Epidemiologi
		Forum Konsultasi Publik		√			Bagian Umum dan Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
2	Unsur 3 (Waktu Penyelesaian)	Sosialisasi melalui Website tentang janji layanan	√	√			Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
		Penderasan informasi / pemberitahuan	√	√			Bagian Epidemiologi

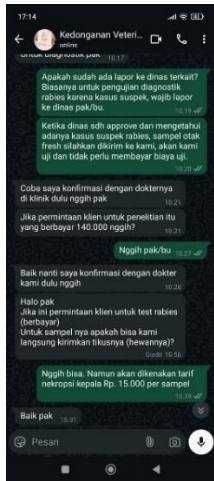
		mengenai janji layanan melalui Call Center					
		Forum Konsultasi Publik		√			Bagian Umum dan Bagian Mutu dan Informasi Veteriner

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi melalui Website tentang tarif layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Website tentang tarif layanan sudah dilaksanakan setiap bulan.		

	Sosialisasi melalui Call Center tentang tarif layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Call Center tentang tarif layanan dilakukan di bulan yang sama saat ada keluhan.		
	Forum Konsultasi Publik	Belum	Forum Konsultasi Publik	-	Perencanaan kegiatan dan anggaran telah dilaksanakan
2	Sosialisasi melalui Website tentang janji layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Website tentang janji layanan sudah dilaksanakan setiap bulan.		

	Sosialisasi melalui Call Center tentang janji layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Call Center tentang janji layanan dilakukan di bulan yang sama saat ada keluhan.	 The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact name is 'Ni Luh Kadek Ratih...' with a status 'online'. The chat history includes: a green bubble from 'parvo' at 15:22; a grey bubble from 'Anda' asking about a 7,500 per sample fee and a 5-day service promise; a green bubble from 'parvo' confirming the 5-day service; a grey bubble asking for clarification; a green bubble stating the 5-day service includes holidays; a grey bubble saying 'Baik kak, terima kasih kak'; a date separator for '19 Februari 2025'; a green bubble saying 'selamat sore'; a grey bubble with a blurred image and a PDF file named '820250219602344.pdf'; and another green bubble with the same PDF file. The bottom of the screen shows the 'Pesan' input field and standard WhatsApp icons.	
	Forum Konsultasi Publik	Belum	Forum Konsultasi Publik		Perencanaan kegiatan dan anggaran telah dilaksanakan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Besar Veteriner Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67%. Rencana tindak lanjut yang belum terlaksana adalah FKP. Hal tersebut disebabkan oleh anggaran yang belum dapat digunakan dalam kurun waktu 1 bulan setelah Triwulan I.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Forum Konsultasi Publik	Perencanaan di akhir tahun dan pelaksanaan di setiap akhir periode triwulan.	1 bulan setelah periode triwulan	Bagian Umum dan Bagian Mutu dan Informasi Veteriner	Pengguna Layanan



Denpasar, 11 April 2025
Kepala Balai

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