

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III 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
BAB IV	ANALISIS HASIL SKM	8
	4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
	4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
	4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	KESIMPULAN	12
	LAMPIRAN	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rencana kerja SKM Triwulan III 2025	3
Tabel 2	Rincian responden SKM Triwulan III 2025	6
Tabel 3	Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan III 2025.	6
Tabel 4	Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik nilai rata-rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi (n=65) Triwulan III 2025	7
Gambar 2	Grafik nilai IKM di Triwulan III 2025 per bulan.	7
Gambar 3	Tren nilai SKM	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner	12
Lampiran 2	Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden	13
Lampiran 3	Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	20
Lampiran 4	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	21

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 (Juli, Agustus, September) tahun 2025, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rencana kerja SKM Triwulan III 2025.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli, Agustus, September 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Juli, Agustus, September 2025	57
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	1

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 III, sebanyak 65 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 65 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Rincian responden SKM Triwulan III 2025.

No	Karakteristik	Indikator	April	Mei	Juni	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	14	12	10	36	55%
		Perempuan	8	14	7	29	44%
2	Pendidikan	SD ke bawah			0	0	0%
		SLTP				0	0%
		SLTA	3	3	1	7	11%
		DI-D2-DIII		1	1	2	3%
		SI	15	19	15	49	74%
		S1/Ke atas	4	3		7	11%
		PNS/TNI/Polri	8	4	1	13	20%
		Pegawai Swasta	4	5	6	15	23%
3	Pekerjaan Utama	Wiraswasta/usahawan	4	3	1	8	12%
		Pelajar/Mahasiswa	6	8	13	27	41%
		Lainnya	1		1	2	3%

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 III 2025.

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai/Unsur	256	251	248	250	255	258	255	260	257
NRR /pertanyaan	3,94	3,86	3,82	3,85	3,92	3,97	3,92	4,00	3,95
NRR tertbg/pertanyaan	0,44	0,43	0,42	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,91	97,77

Keterangan:

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

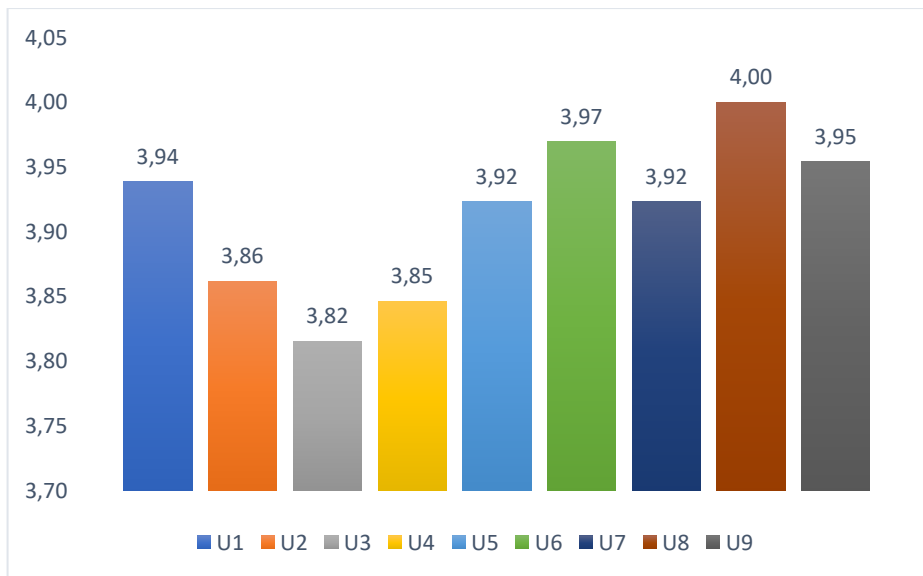
= Indeks Kepuasan Masyarakat

= 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. Nilai rata-rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi (n=65) Triwulan III 2025.



Gambar 2. Perbandingan nilai rata-rata SKM Triwulan II dan III 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 III 2025 tertinggi ke terendah berturut-turut pada unsur Sarana dan Prasarana (U8) 4,00; Kompetensi pelaksana (U6) 3,97; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) 3,95; Persyaratan (U1) 3,94; Perilaku pelaksana (U7) 3,92; Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5) 3,92; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) 3,86; Biaya/Tarif (U4) 3,85; dan Waktu Penyelesaian (U3) 3,82. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan terdapat 3 keluhan (hasil uji yang dianggap terlambat terbit.) selama Triwulan III 2025.

Gambar 2 menunjukkan unsur yang mengalami peningkatan dari Triwulan II ke Triwulan III 2025 antara lain: persyaratan 1,03% (U1); system, mekanisme dan prosedur 1,05% (U2); waktu penyelesaian 4,37% (U3); biaya/tarif 1,87% (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan 5,05% (U5); kompetensi pelaksana 2,85% (U6); dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan 1,28% (U9). Unsur yang mengalami penurunan yaitu perilaku pelaksana 0,25% (U7). Sedangkan unsur sarana dan prasarana (U8) tidak mengalami perubahan.

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 terendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3) 3,82. Unsur dengan nilai terendah tersebut beserta dengan keluhan yang masuk di bulan Agustus dan September 2025 kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya:

- 1) Adanya pelanggan baru yang belum memahami Standar Pelayanan Publik (SPP) di BBV Denpasar (jangka waktu 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) 3,82.

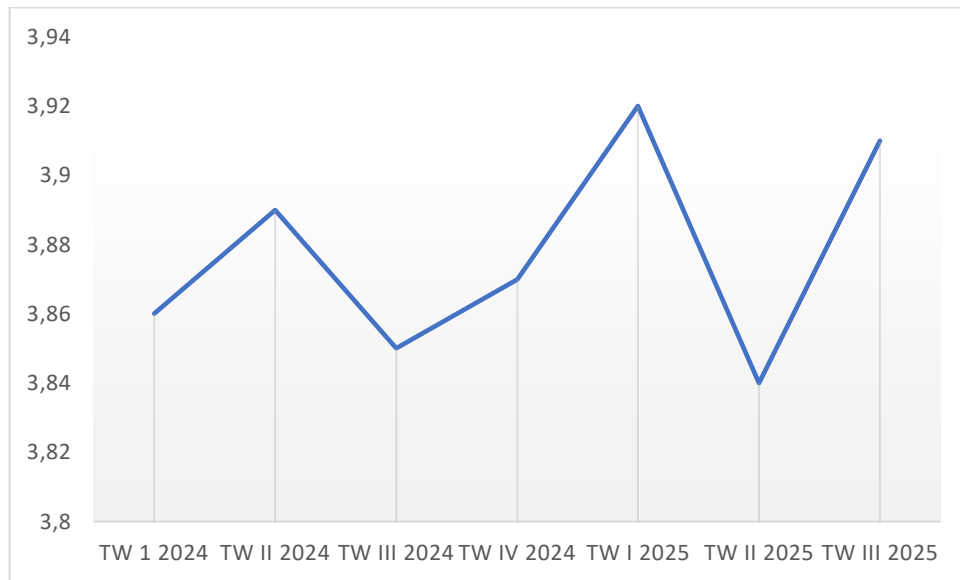
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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 III

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 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 III 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden SKM selama Triwulan III adalah 65 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar, secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3,91 Skala Likert (97,77)
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 III telah tercapai.
6. Rencana tindak lanjut berupa sosialisasi melalui *website* dan *call center*

Denpasar, 03 Oktober 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

51	4	4	4	3	4	4	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	3	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	3	3	4	4	4	3
60	4	4	4	3	4	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai/Unsur	256	251	248	250	255	258	255	260	257
NRR /pertanyaan	3,94	3,86	3,82	3,85	3,92	3,97	3,92	4,00	3,95
NRR tertbg/pertanyaan	0,44	0,43	0,42	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								^{*)} 3,911	^{**)} 97,765

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	3,938
U2	Prosedur Pelayanan	3,862
U3	Kecepatan Pelayanan	3,815
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,846
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,923
U6	Kompetensi Petugas	3,969
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,923

$$= \text{NRR per unsur} \times 0,111$$

U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,954

IKM UNIT PELAYANAN :	97,765
-----------------------------	---------------

Mutu Pelayanan :			Sangat Baik
------------------	--	--	-------------

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

[illegible][illegible]

Baik	4	9	12	10	5	2	5	0	3
Sangat Baik	61	56	53	55	60	63	60	65	62
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	65	65	65	65	65	65	65	65	65

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

15:18

Kin Dog Food

Berikut pembayarannya ya pak.
Mohon di cek

16.06

Payment BBVET -
820250929127913.pdf
1 halaman • 104 kB • PDF

16.06

Terima kasih

16.06

Selasa

Kuisisioner Survey
Kepuasan Masyarakat...
Formulir kuisisioner survey k...
forms.gle

Yth. Pelanggan Bbvet Denpasar
Dalam rangka penilaian Indeks
Kepuasan Masyarakat di Bulan
September tahun 2025 untuk
pelanggan setia BBvet Denpasar,
mohon dapat mengisi form
survei melalui link berikut:
<https://forms.gle/HTRi13PSfa6p23fA9>

Terima kasih atas kepercayaan
Anda!
Salam,
Tim Pelayanan

09.29 ✓✓

15:18

I Nyoman Sunita

Ngh, Suksma informasinya
nanti cb jadwalkan mampir ngih Minggu
ini, kebetulan hari ini belum bisa mampir

08.55

I Nyoman Sunita

Ngh, Suksma informasinya
nanti cb jadwalkan mampir ngih Minggu ini,
kebetulan hari ini belum bisa mampir

baik mohon dikonfirmasi ngih, kapan bisa
melakukan dokumentasi, biar kami
bisa infokan ke pihak labnya

08.58 ✓✓

Nggih Suksma

08.59

Kuisisioner Survey
Kepuasan Masyarakat...
Formulir kuisisioner survey k...
forms.gle

Yth. Pelanggan Bbvet Denpasar
Dalam rangka penilaian Indeks
Kepuasan Masyarakat di Bulan
September tahun 2025 untuk
pelanggan setia BBvet Denpasar,
mohon dapat mengisi form
survei melalui link berikut:
<https://forms.gle/HTRi13PSfa6p23fA9>

Terima kasih atas kepercayaan
Anda!
Salam,
Tim Pelayanan

09.27 ✓✓

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan II 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 II 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 II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,90	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,82	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,66	Baik
4	Biaya/Tarif	3,75	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,76	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,86	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,93	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,90	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 3 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

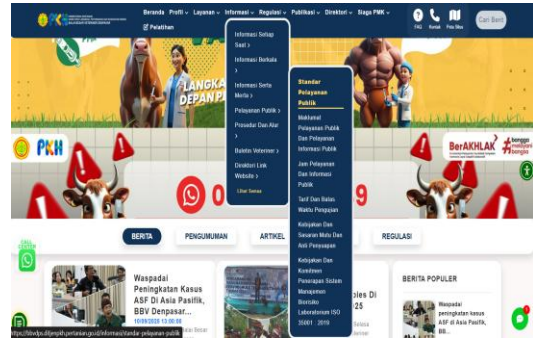
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur 5 (Produk, Spesifikasi jenis pelayanan)	Sosialisasi melalui Website tentang Produk, Spesifikasi jenis pelayanan		√			Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
		Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai Produk, Spesifikasi jenis pelayanan melalui Call Center		√			Bagian Epidemiologi
		Forum Konsultasi Publik		√			Bagian Umum dan Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
2	Unsur 4 (Biaya/Tarif)	Sosialisasi melalui Website dan Media Sosial 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
3	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
		Forum Konsultasi Publik		√			Bagian Umum dan

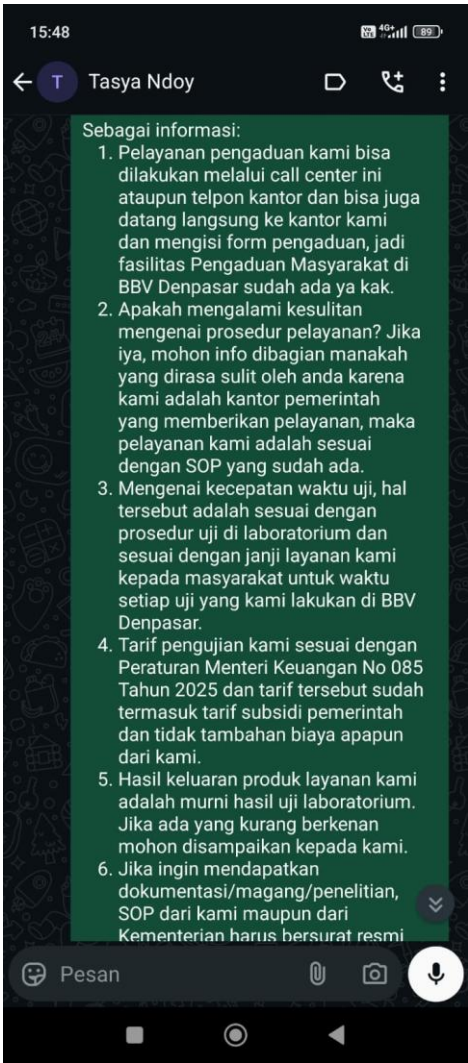
							Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
--	--	--	--	--	--	--	---

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

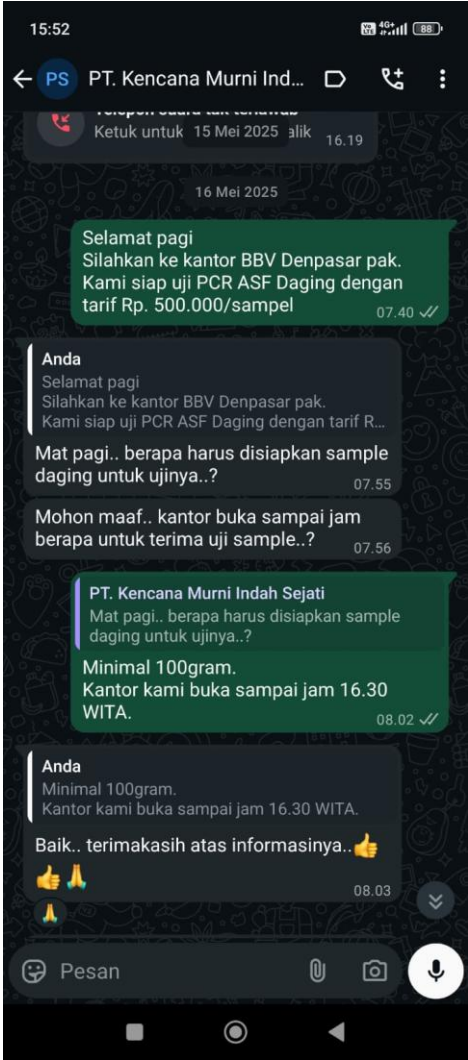
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi melalui Website tentang produk, spesifikasi jenis layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Website tentang produk, spesifikasi jenis layanan		

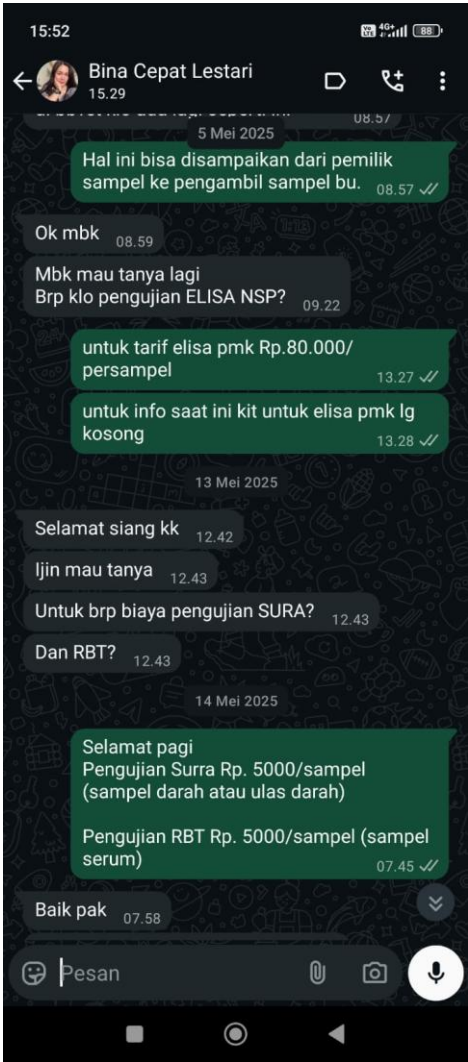
	Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai produk, spesifikasi jenis layanan melalui Call Center	Sudah	Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai produk, spesifikasi jenis layanan melalui Call Center	 The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the status bar shows the time 15:48, 4G+ signal, and 89% battery. The chat header shows a back arrow, a profile icon, and the name 'Tasya Ndoy'. The chat content is a green bubble with the following text: Sebagai informasi: 1. Pelayanan pengaduan kami bisa dilakukan melalui call center ini ataupun telpon kantor dan bisa juga datang langsung ke kantor kami dan mengisi form pengaduan, jadi fasilitas Pengaduan Masyarakat di BBV Denpasar sudah ada ya kak. 2. Apakah mengalami kesulitan mengenai prosedur pelayanan? Jika iya, mohon info dibagian manakah yang dirasa sulit oleh anda karena kami adalah kantor pemerintah yang memberikan pelayanan, maka pelayanan kami adalah sesuai dengan SOP yang sudah ada. 3. Mengenai kecepatan waktu uji, hal tersebut adalah sesuai dengan prosedur uji di laboratorium dan sesuai dengan janji layanan kami kepada masyarakat untuk waktu setiap uji yang kami lakukan di BBV Denpasar. 4. Tarif pengujian kami sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No 085 Tahun 2025 dan tarif tersebut sudah termasuk tarif subsidi pemerintah dan tidak tambahan biaya apapun dari kami. 5. Hasil keluaran produk layanan kami adalah murni hasil uji laboratorium. Jika ada yang kurang berkenan mohon disampaikan kepada kami. 6. Jika ingin mendapatkan dokumentasi/magang/penelitian, SOP dari kami maupun dari Kementerian harus bersurat resmi At the bottom of the chat, there is a text input field with the placeholder 'Pesan' and icons for attachments, gallery, and voice recording.	
--	--	--------------	--	---	--

	Forum Konsultasi Publik	Sudah (Tanggal 30 Juni 2025)	Forum Konsultasi Publik		
--	-------------------------	---------------------------------	-------------------------	---	--

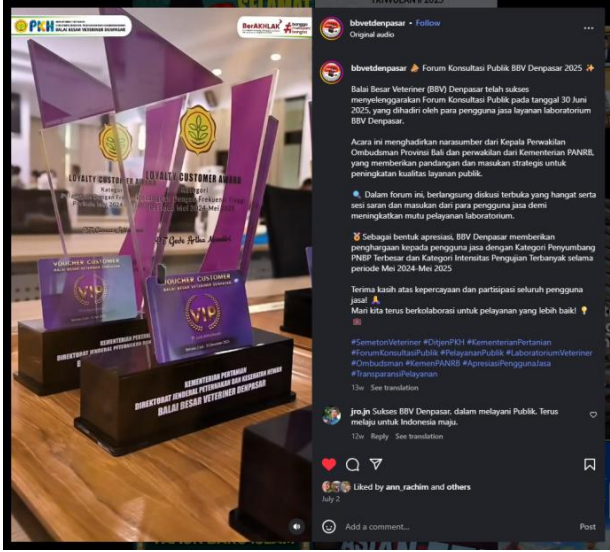
				 	
2	Sosialisasi melalui Website dan Media Sosial tentang tarif layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Website dan Media Sosial tentang tarif layanan		

				 bbvetdenpasar Follow Message ... 949 posts 1,531 followers 115 following Balai Besar Veteriner Denpasar Public & Government Service Laboratorium Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner. Ditjen PKH Kementerian Pertanian RI (0361) 720862... more linktr.ee/bbvetdenpasar and 1 more Followed by aditya_tisna, amn_rachim + 12 more  DITJEN PKH  TARIF PENGUJ...  PEMBERITAHUAN Dengan terbitnya Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 Tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas Jenis Perawatan Negara Bukan Pajak yang Berwujud Volatili yang berlaku pada Kementerian Pertanian. Maka untuk layanan jasa Perawatan dan Pemeliharaan di BALAI BESAR VETERINER DENPASAR akan diberlakukan biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Perundangan yang berlaku. Informasi lebih lanjut hubungi Call Center 08113970885 MAKLUMAT PELAYANAN BALAI BESAR VETERINER DENPASAR " DENGAN INI KAMI MENYATAKAN MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI AN YANG TELAH DITETAPKAN DAN AKAN ME PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS. PELAYANAN KAMI TIDAK SESUAI STANDAR, M MA SANKSI, DAN / ATAU MEMBERIKAN KOM SESUAI KETENTUAN YANG BERLAKU "	
--	--	--	--	--	--

	Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai tarif layanan melalui Call Center	Sudah	Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai tarif layanan melalui Call Center	 The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the status bar shows the time 15:52, 4G+ signal, and 88% battery. The contact name is 'PT. Kencana Murni Indah Sejati'. The chat history includes a missed call notification from 15 Mei 2025 at 16.19. The main conversation starts on 16 Mei 2025 with a green message: 'Selamat pagi. Silahkan ke kantor BBV Denpasar pak. Kami siap uji PCR ASF Daging dengan tarif Rp. 500.000/sampel' (07.40). A grey reply follows: 'Selamat pagi. Silahkan ke kantor BBV Denpasar pak. Kami siap uji PCR ASF Daging dengan tarif R... Mat pagi.. berapa harus disiapkan sample daging untuk ujinya..?' (07.55). Another grey reply says: 'Mohon maaf.. kantor buka sampai jam berapa untuk terima uji sample..?' (07.56). A green message responds: 'PT. Kencana Murni Indah Sejati. Mat pagi.. berapa harus disiapkan sample daging untuk ujinya..? Minimal 100gram. Kantor kami buka sampai jam 16.30 WITA.' (08.02). The final grey message says: 'Minimal 100gram. Kantor kami buka sampai jam 16.30 WITA. Baik.. terimakasih atas informasinya..' with thumbs up emojis (08.03). The bottom of the screen shows the 'Pesan' input field and standard WhatsApp icons.	
--	--	--------------	--	---	--

				 15:52 Bina Cepat Lestari 15.29 5 Mei 2025 Hal ini bisa disampaikan dari pemilik sampel ke pengambil sampel bu. 08.57 ✓✓ Ok mbk 08.59 Mbk mau tanya lagi Brp klo pengujian ELISA NSP? 09.22 untuk tarif elisa pmk Rp.80.000/ persampel 13.27 ✓✓ untuk info saat ini kit untuk elisa pmk lg kosong 13.28 ✓✓ 13 Mei 2025 Selamat siang kk 12.42 Ijin mau tanya 12.43 Untuk brp biaya pengujian SURA? 12.43 Dan RBT? 12.43 14 Mei 2025 Selamat pagi Pengujian Surra Rp. 5000/sampel (sampel darah atau ulas darah) Pengujian RBT Rp. 5000/sampel (sampel serum) 07.45 ✓✓ Baik pak 07.58 Pesan	
--	--	--	--	---	--

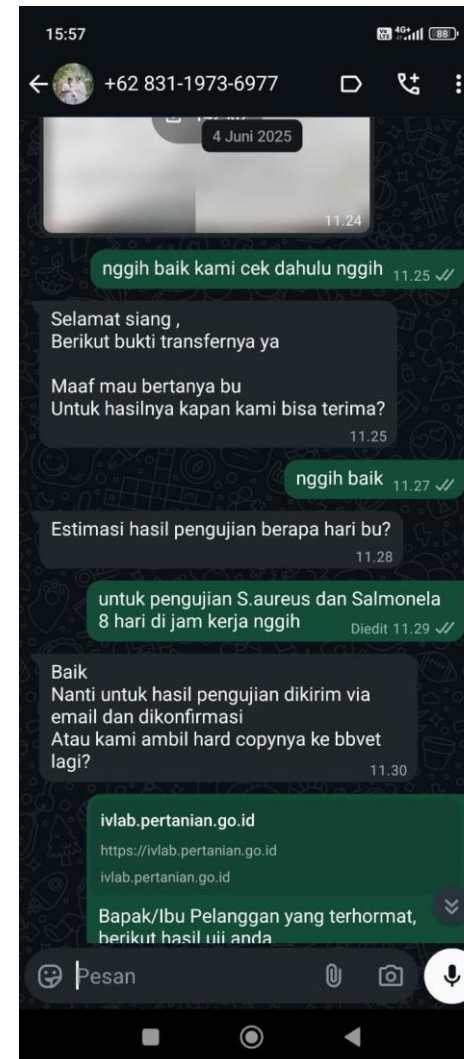
	Forum Konsultasi Publik	Sudah (Tanggal 30 Juni 2025)	Forum Konsultasi Publik		
--	-------------------------	---------------------------------	-------------------------	---	--

					
3	Sosialisasi melalui Website tentang janji layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Website tentang janji layanan		

Penderasan
informasi /
pemberitahuan
mengenai janji
layanan melalui
Call Center

Sudah

Penderasan
informasi /
pemberitahuan
mengenai janji
layanan
melalui Call
Center



				15:57 Madu Raya Honey Sib... 16 April 2025 Anda Selamat siang. Mau konfirmasi sebelumnya tgl 27 Maret 2025 sempat membawa sampel madu nggih? Apakah jadi untuk di lakukan p... Siang, iya pak/bu jadi 15.14 nggih baik kami proses untuk billing pembayarannya nggihpak 15.16 ✓✓ Anda nggih baik kami proses untuk billing pembayarannya nggihpak Baik pak 15.20 Untuk hasilnya perkiraan berapa hari pak? Kemudian hasil tsb diambil ke tempat apa dikirimkan ke alamat saya? 15.23 untuk pengujian organoleptik 5 hari di jamkerja nggih terhitung dari waktu pelunasan 15.34 ✓✓ Enggih 15.35 17 April 2025 Selamat pagi, untuk nomor billing apa sudah dibuatkan pak? 09.53 ➡ Diteruskan Pesan 	
--	--	--	--	--	--

	Forum Konsultasi Publik	Sudah (Tanggal 30 Juni 2025)	Forum Konsultasi Publik	
--	-------------------------	---------------------------------	-------------------------	--

					
--	--	--	--	---	--

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 100%.
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	Penderasan informasi melalui <i>website</i> dan <i>call center</i>	Pelaksanaan di setiap akhir periode triwulan.	1 bulan setelah periode triwulan	Bagian Mutu dan Informasi Veteriner; Bagian Epidemiologi	Pengguna Layanan

Denpasar, 10 Juli 2025

Kepala Balai



Drh. Imron Suandy, MVPH.
NIP197809062006041002