

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I 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	6
BAB III	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
	3.1 Jumlah Responden SKM	7
	3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	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	KESIMPULAN	12
	LAMPIRAN	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rencana kerja SKM Triwulan I 2025	3
Tabel 2	Rincian responden SKM Triwulan I 2025	6
Tabel 3	Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan I 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=62) Triwulan I 2025	8
Gambar 2	Grafik nilai IKM di Triwulan I 2025	8
Gambar 3	Tren nilai SKM 2024-2025	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner	13
Lampiran 2	Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden	14
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 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 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, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rencana kerja SKM Triwulan I 2025.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	57
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 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 I, sebanyak 62 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 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Rincian responden SKM Triwulan I 2025.

No	Karakteristik	Indikator	Jan	Feb	Maret	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	13	14	30	45%
		Perempuan	7	14	11	32	48%
2	Pendidikan	SD ke bawah				0	0%
		SLTP				0	0%
		SLTA	2	6	5	13	19%
		DI-D2-DIII	0	2		2	3%
		SI	7	12	16	35	52%
		S1/Ke atas	4	6	2	12	18%
		PNS/TNI/Polri	4	6	6	16	24%
3	Pekerjaan Utama	Pegawai Swasta	3	5	7	15	22%
		Wiraswasta/usahawan	1	3	6	10	15%
		Pelajar/Mahasiswa	4	9	6	19	28%
		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.

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

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai/Unsur	248	240	238	238	243	246	248	247	244
NRR / pertanyaan	4,00	3,87	3,84	3,84	3,92	3,97	4,00	3,98	3,94
NRR tertbg/ pertanyaan	0,44	0,43	0,43	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								3,924	98,110

Keterangan :

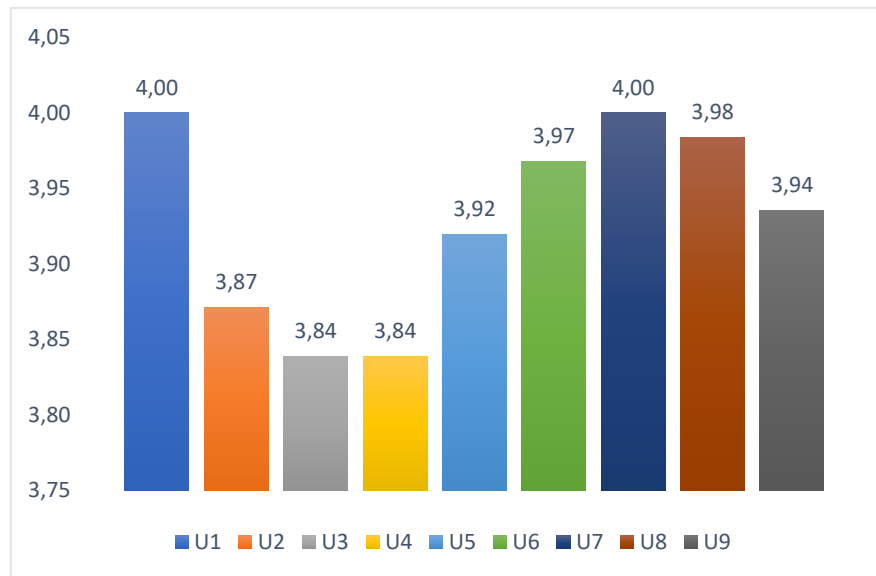
- U1 s.d. U9

= Unsur-Unsur pelayanan

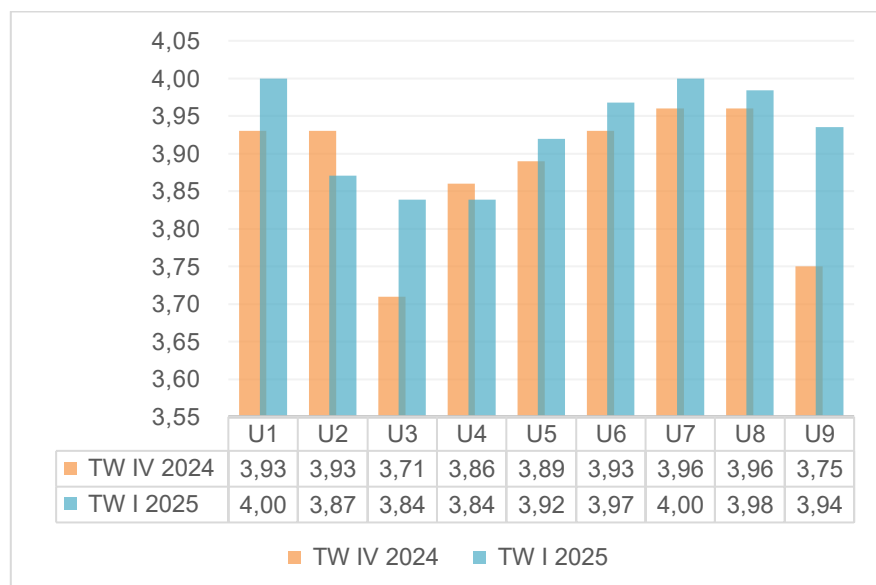
- NRR

= Nilai rata-rata

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111



Gambar 1. Grafik nilai rata-rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi (n=62) Triwulan I 2025.



Gambar 2. Perbandingan nilai rata-rata SKM Triwulan IV 2024 dan Triwulan I 2025

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan tabel 2 dan gambar 1, nilai rata-rata kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Triwulan I 2025 tertinggi ke terendah berturut-turut pada unsur Perilaku pelaksana (U7) 4,00; Persyaratan (U1) 4,00; Sarana dan Prasarana (U8) 3,98; Kompetensi pelaksana (U6) 3,97; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) 3,94; Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5) 3,92; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) 3,87; Waktu Penyelesaian (U3) 3,84; dan Biaya/Tarif (U4) 3,84. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada pengaduan yang diajukan (n=0).

Gambar 2 menunjukkan unsur yang mengalami peningkatan dari Triwulan IV 2024 ke Triwulan I 2025 antara lain: persyaratan 1,78% (U1); waktu penyelesaian 3,50% (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan 0,77% (U5); kompetensi pekasana 1,02% (U6); perilaku pelaksana 1,01% (U7); sarana dan prasarana 0,50% (U8); dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan 5,07% (U9). Unsur yang mengalami penurunan nilai antara lain: system, mekanisme dan prosedur 1,53% (U2) dan biaya/tarif 0,52% (U4).

Manfaat dari hasil analisa tersebut adalah 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) dan Biaya/Tarif (U4) 3,84.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dimanfaatkan 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 yang paling rendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3) dan Biaya/Tarif (U4) 3,84.

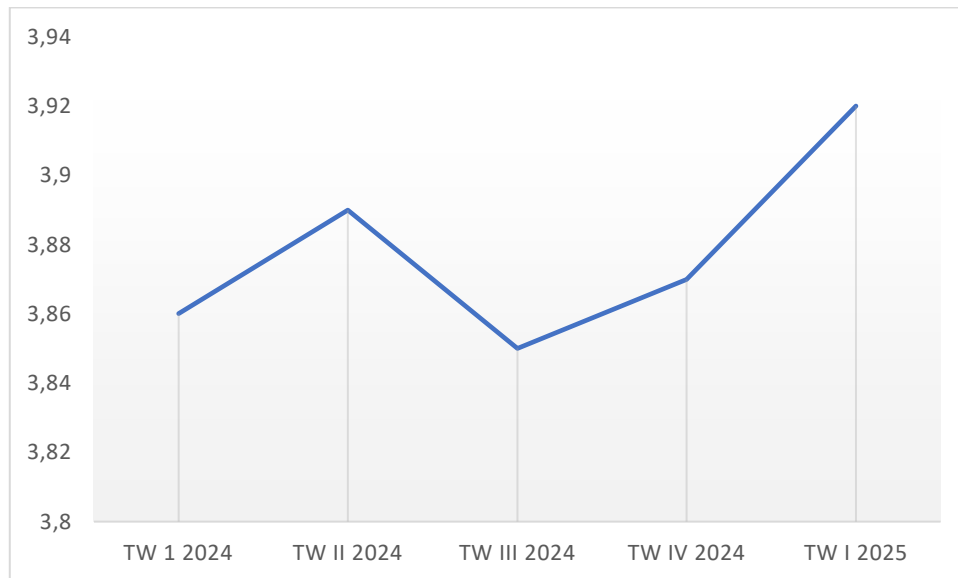
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), 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 waktu penyelesaian	√	√			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 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

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 I

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada BBV Denpasar dengan nilai SKM memenuhi standar pelayanan yaitu di atas 3,70.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Jumlah responden SKM selama Triwulan I adalah 62 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar, secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3,92 Skala Likert (98,11).
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian dan Biaya/Tarif.
4. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana.
5. Target nilai SKM BBV Denpasar Triwulan I telah tercapai.
6. Rencana tindak lanjut berupa sosialisasi melalui *website* dan *call center*



Denpasar, 11 April 2025

Kepala Balai

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

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

20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	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	4	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	3	4	4	4	4	4	3
50	4	4	3	4	4	4	4	4	3

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	3	4	3	4	4	4
55	4	4	3	4	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai/Unsur	248	240	238	238	243	246	248	247	244
NRR /pertanyaan	4,00	3,87	3,84	3,84	3,92	3,97	4,00	3,98	3,94
NRR tertbg/pertanyaan	0,44	0,43	0,43	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								*) 3,924	**) 98,110

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	4,000
U2	Prosedur Pelayanan	3,871
U3	Kecepatan Pelayanan	3,839
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,839
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,919
U6	Kompetensi Petugas	3,968
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	4,000
U8	Penanganan Pengaduan	3,984
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,935

IKM UNIT PELAYANAN :

98,110

**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	0,00	12,90	16,13	16,13	8,06	3,23	0,00	1,61	6,45
Sangat Baik	100,00	87,10	83,87	83,87	91,94	96,77	100,00	98,39	93,55
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	62	62	62	62	62	62	62	62	62
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

**JUMLAH
JAWABAN**

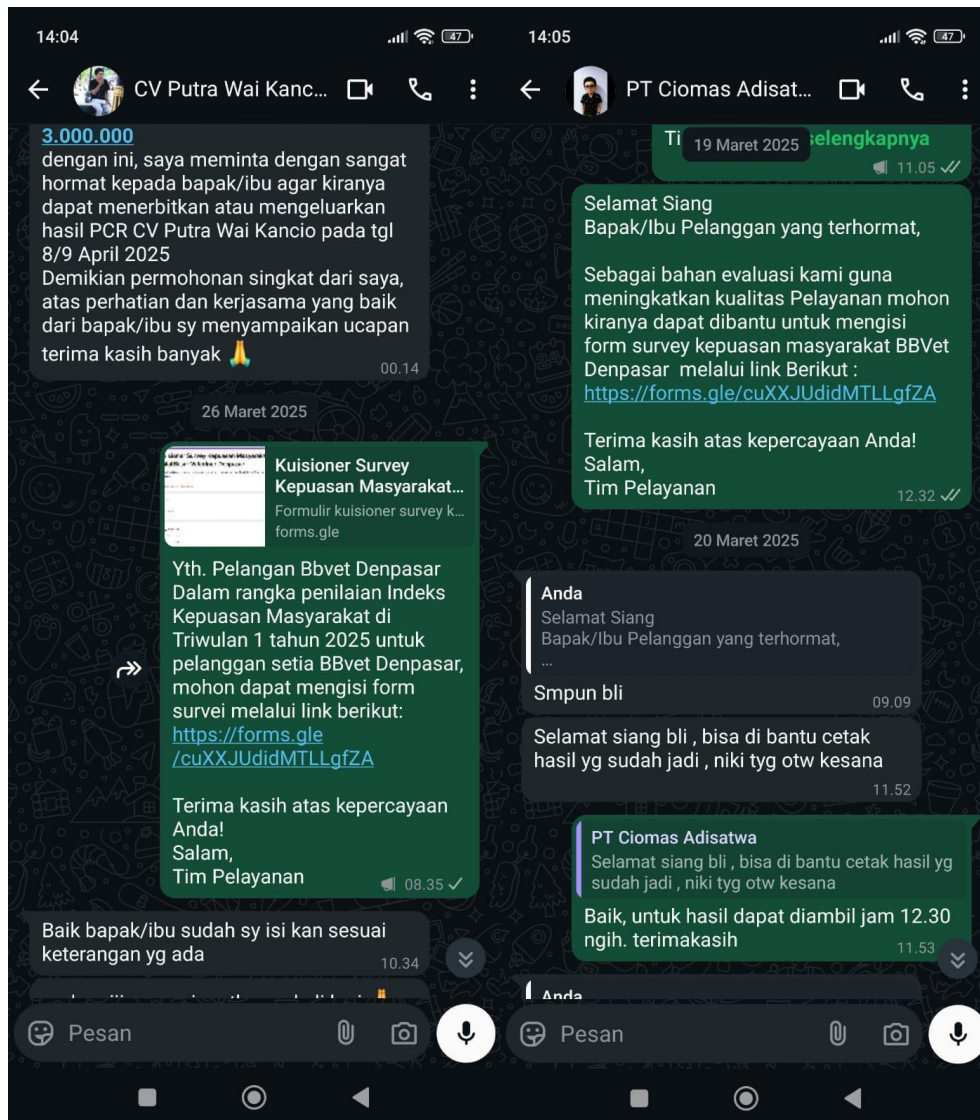
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	0	8	10	10	5	2	0	1	4
Sangat Baik	62	54	52	52	57	60	62	61	58

kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	62	62	62	62	62	62	62	62	62

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

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 IV 2024



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 IV 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,93	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,93	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,71	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,86	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,89	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,93	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,96	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,75	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 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

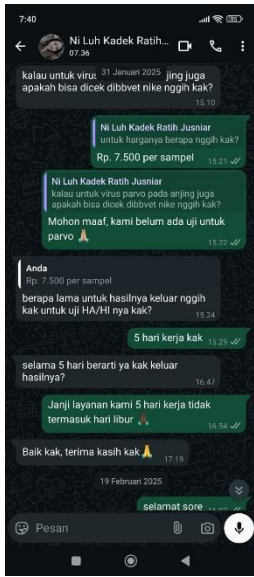
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2025	TW 2	TW 3	TW 4 2024	
1	Unsur 3 (Waktu Penyelesaian)	Sosialisasi melalui Website tentang janji layanan	√			√	Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
		Sosialisasi melalui Call Center tentang janji layanan	√			√	Bagian epidemiologi

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 janji layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Website tentang tarif layanan		Pengguna jasa layanan jarang membuka website

	Sosialisasi melalui Call Center tentang janji layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Call Center tentang janji layanan		-
--	---	-------	---	---	---

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	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, 31 Januari 2025

Kepala Balai



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