

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
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 Tahun 2025	3
Tabel 2	Rincian responden SKM Tahun 2025	6
Tabel 3	Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025	6
Tabel 4	Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Nilai rata-rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi (n=263) Tahun 2025	7
Gambar 2	Perbandingan nilai IKM di Triwulan I, II, III dan IV 2025	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 12 (dua belas) bulan (Januari-Desember) tahun 2025 yang kemudian dianggap sebagai SKM Tahun 2025, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rencana kerja SKM Tahun 2025.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2025	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 Tahun 2025, sebanyak 263 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 263 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Rincian responden SKM Tahun 2025.

No	Karakteristik	Indikator	TWI	TWII	TWIII	TWIV	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	30	50	36	29	145	55%
		Perempuan	32	21	29	36	118	45%
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0	0	0	0	0%
		SLTP	0	0	0	0	0	0%
		SLTA	13	24	7	5	49	19%
		DI-D2-DIII	2	0	2	1	5	2%
		SI	35	41	49	47	172	65%
		S1/Ke atas	12	6	7	12	37	14%
		PNS/TNI/Polri	16	16	13	4	49	19%
3	Pekerjaan Utama	Pegawai Swasta	15	5	15	11	46	17%
		Wiraswasta/usahawan	10	37	8	21	76	29%
		Pelajar/Mahasiswa	19	7	27	17	70	27%
		Lainnya	2	6	2	12	22	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 Tahun 2025.

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai/Unsur	1041	1018	995	1010	1020	1035	1041	1051	1034
NRR /pertanyaan	3,96	3,87	3,78	3,84	3,88	3,94	3,96	4,00	3,93
NRR tertbg/pertanyaan	0,44	0,43	0,42	0,43	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,90	97,55

Keterangan:

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

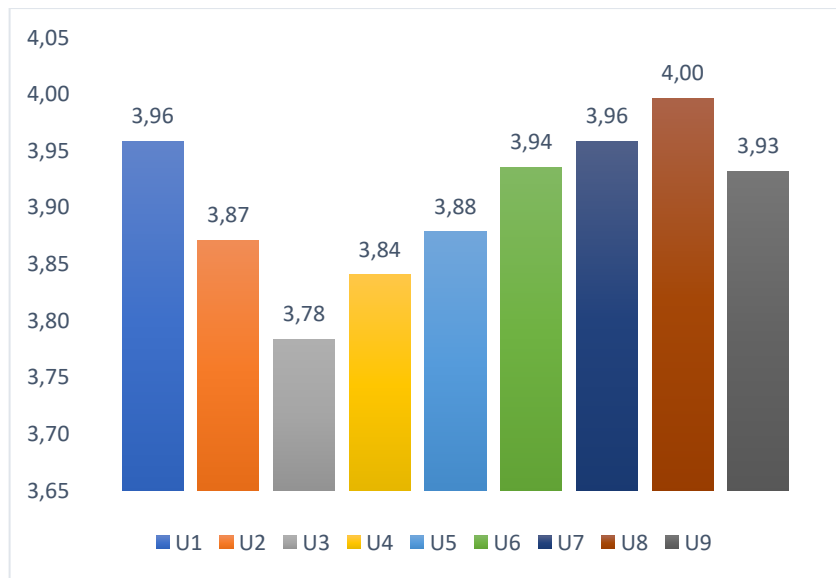
= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

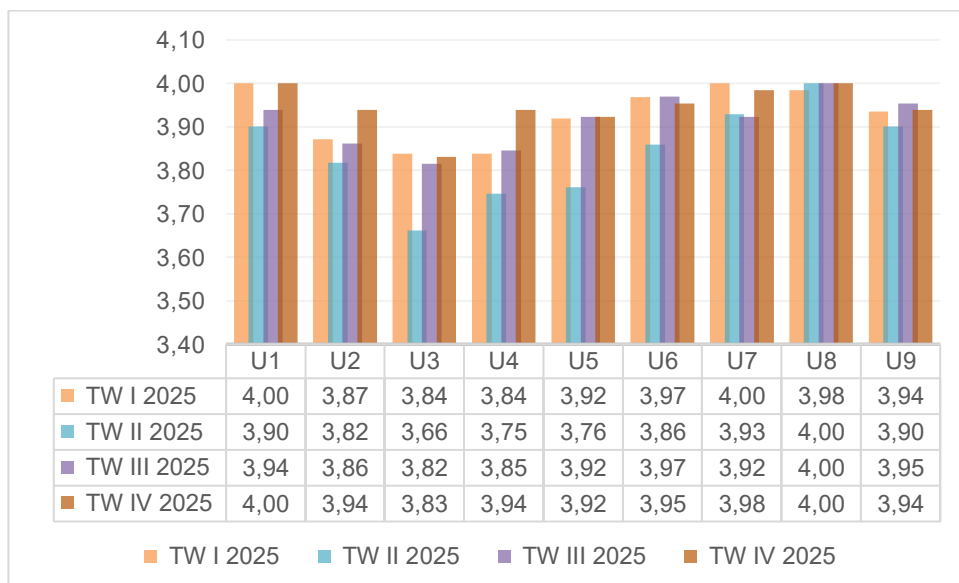
= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= 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=263) Tahun 2025.



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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan tabel 3, gambar 1 dan gambar 2, nilai rata-rata kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Tahun 2025 tertinggi ke terendah berturut-turut pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) 4,00; Perilaku pelaksana (U7) 3,96; Persyaratan (U1) 3,96; Kompetensi pelaksana (U6) 3,94; Sarana dan prasarana (U9) 3,93; Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5) 3,88; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) 3,87; Biaya/Tarif (U4) 3,84; dan Waktu Penyelesaian (U3) 3,78. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan terdapat 12 (dua belas) keluhan selama Tahun 2025. Triwulan II 2025, terdapat 9 keluhan pelanggan yang terdiri dari 6 keluhan tentang lamanya pengujian dan 3 keluhan tentang aplikasi IVLab yang disampaikan melalui Call Center, dan 3 keluhan (hasil uji yang dianggap terlambat terbit) di Triwulan III 2025.

Pada gambar 2, nilai setiap unsur sempat mengalami penurunan dari Triwulan I ke Triwulan II, namun meningkat kembali di Triwulan III sampai Triwulan IV.

Hasil analisa SKM tahun 2025 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 paling rendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3) 3,78. Unsur dengan nilai terendah tersebut kemungkinan disebabkan oleh adanya pelanggan baru yang belum memahami Standar Pelayanan Publik (SPP) di BBV Denpasar.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan pada unsur dengan nilai paling rendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3) 3,78.

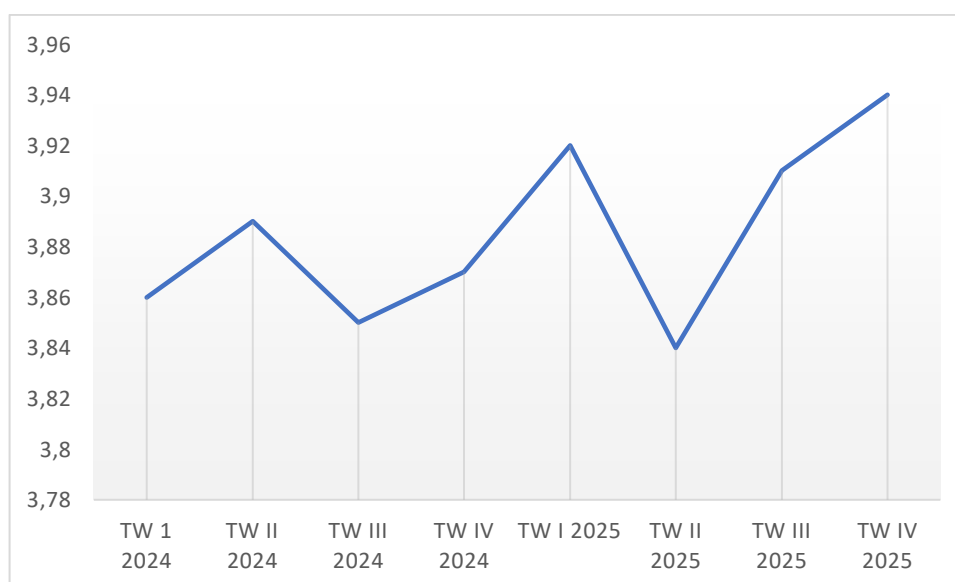
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW IV 2025	TW I 2026	
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

Berdasarkan gambar 3 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 Tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar, secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3,90 Skala Likert (97,55).
2. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian.
3. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan.
4. Keluhan pelanggan terkait lamanya pengujian dan aplikasi IVLab telah selesai ditindaklanjuti.
5. Rencana tindak lanjut berupa sosialisasi melalui *website* dan *call center*

Denpasar, 6 Januari 2026

Kepala Balai



Drh. Imron Suandy, MVPH.

NIP197809062006041002

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

19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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

174	3	4	3	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	3	4	4	3	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	4	3	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	3	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	3	4	4	4	4	4	4	4
186	4	3	3	3	3	4	4	4	3
187	4	4	4	3	4	3	3	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	4	4	4	3	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	3	3	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	3	3	4	3	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	3	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	3	3	3	3	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	3	4	4	4
203	3	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	3	3	3	4	4	3

236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	3	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	4	3	3	3	3	4	4	3
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	3	3	3	3	4	4	4	4
245	4	4	3	3	4	4	4	4	4
246	4	4	3	3	4	3	3	4	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	3	3	4	3	3	4	3
251	3	4	4	4	3	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	3	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	3	3	4	4	4	4
256	4	4	3	3	3	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	3	3	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	3	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	3	4	4	3	3	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai/Unsur	1041	1018	995	1010	1020	1035	1041	1051	1034
NRR /pertanyaan	3,96	3,87	3,78	3,84	3,88	3,94	3,96	4,00	3,93

NRR tertbg/pertanyaan	0,44	0,43	0,42	0,43	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								^{*)} 3,902	^{**)} 97,547

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	3,958
U2	Prosedur Pelayanan	3,871
U3	Kecepatan Pelayanan	3,783
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,840
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,878
U6	Kompetensi Petugas	3,935
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,958
U8	Penanganan Pengaduan	3,996
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,932

IKM UNIT PELAYANAN :	97,547
-----------------------------	---------------

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	3,88	13,79	20,69	14,66	10,78	4,74	3,45	0,43	6,47
Sangat Baik	96,12	86,21	79,31	85,34	89,22	95,26	96,55	99,57	93,53
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	232	232	232	232	232	232	232	232	232
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

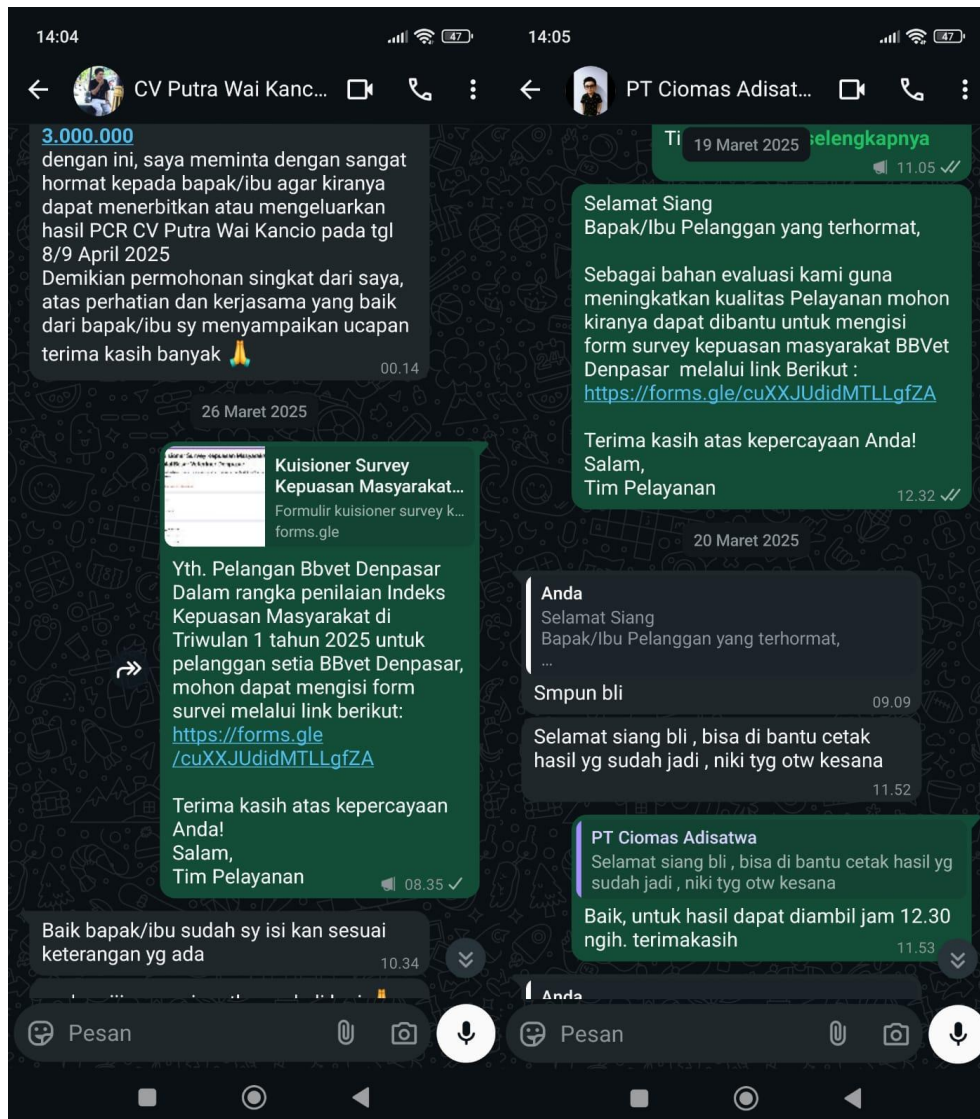
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	9	32	48	34	25	11	8	1	15
Sangat Baik	223	200	184	198	207	221	224	231	217
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	232	232	232	232	232	232	232	232	232

URUTAN
PERINGKAT

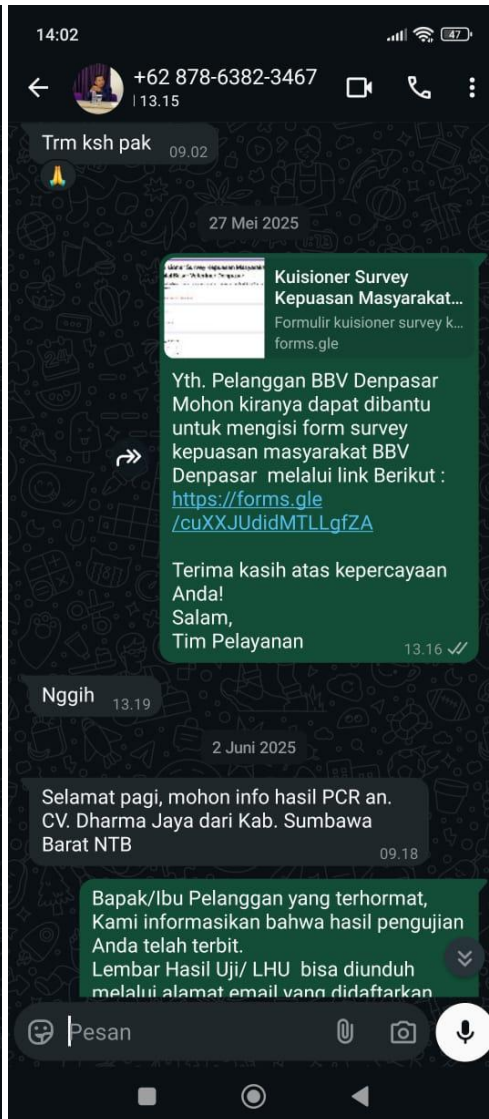
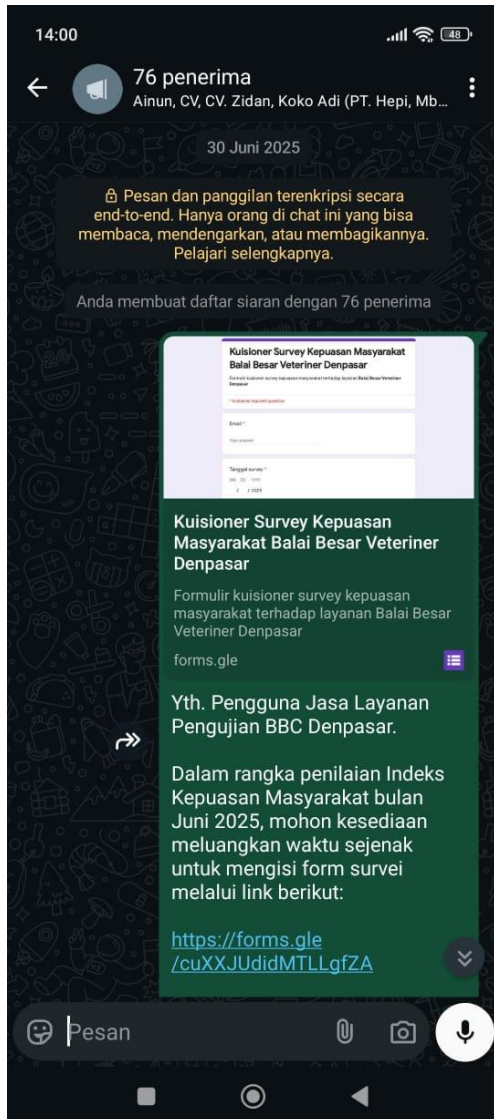
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan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

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

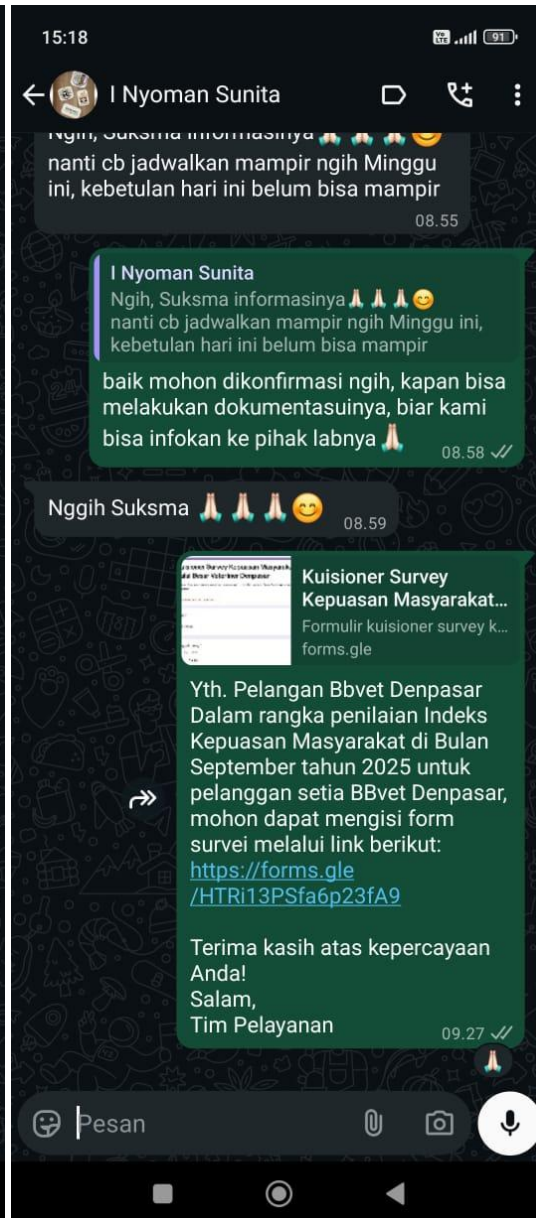
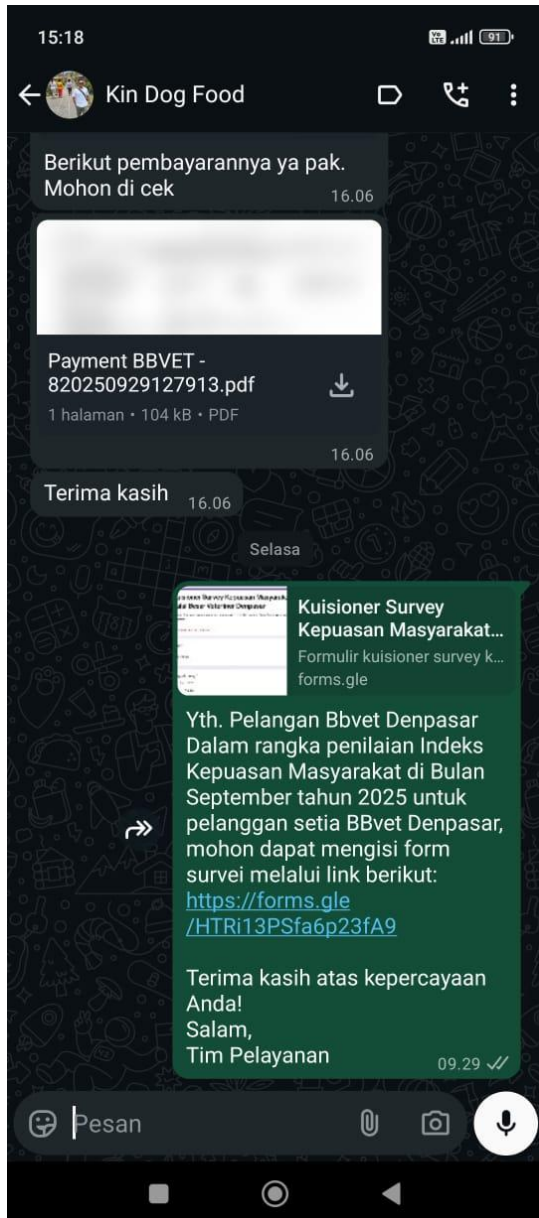
TRIWULAN I



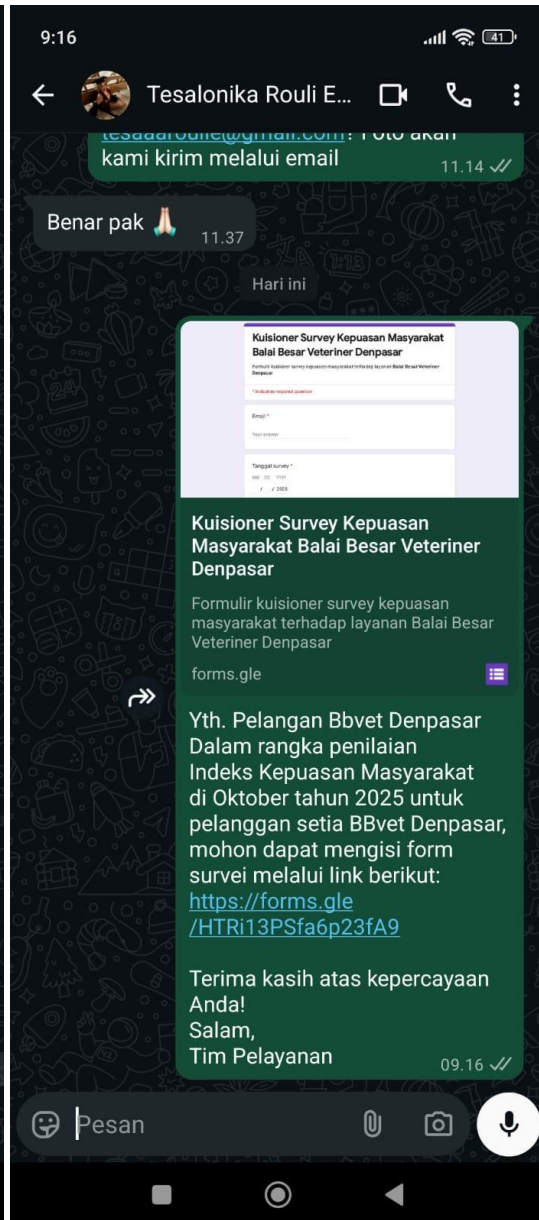
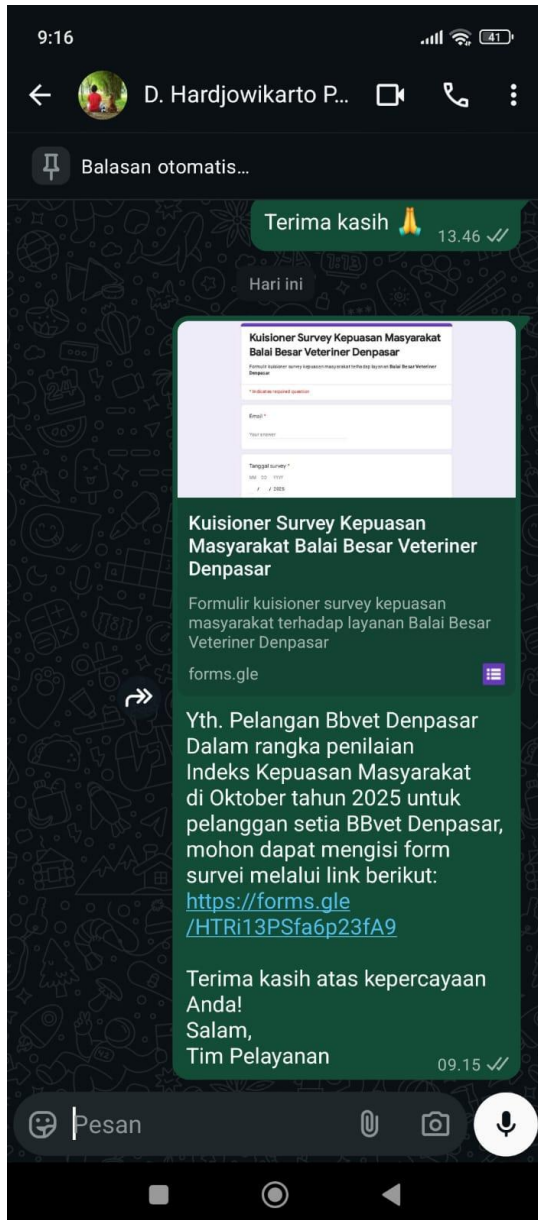
TRIWULAN II



TRIWULAN III



TRIWULAN IV



Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan I, II, III, IV 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 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025

No	Unsur	TW I	TW II	TW III	TW IV	Mutu Layanan
1	Persyaratan	4,00	3,90	3,94	4,00	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,87	3,82	3,86	3,94	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,84	3,66	3,82	3,83	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,84	3,75	3,85	3,94	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,92	3,76	3,92	3,92	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,97	3,86	3,97	3,95	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	3,93	3,92	3,99	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	4,00	4,00	4,00	Sangat Baik

9	Sarana dan Prasarana	3,94	3,90	3,95	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 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

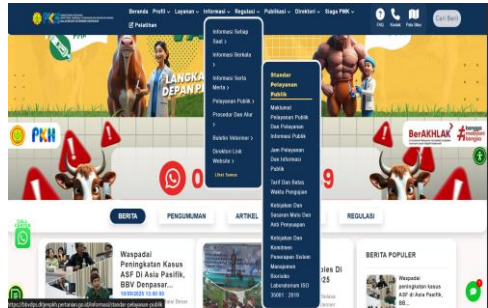
No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	/ Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	Sosialisasi melalui Website tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		√	√	√	Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
		Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai Sistem,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

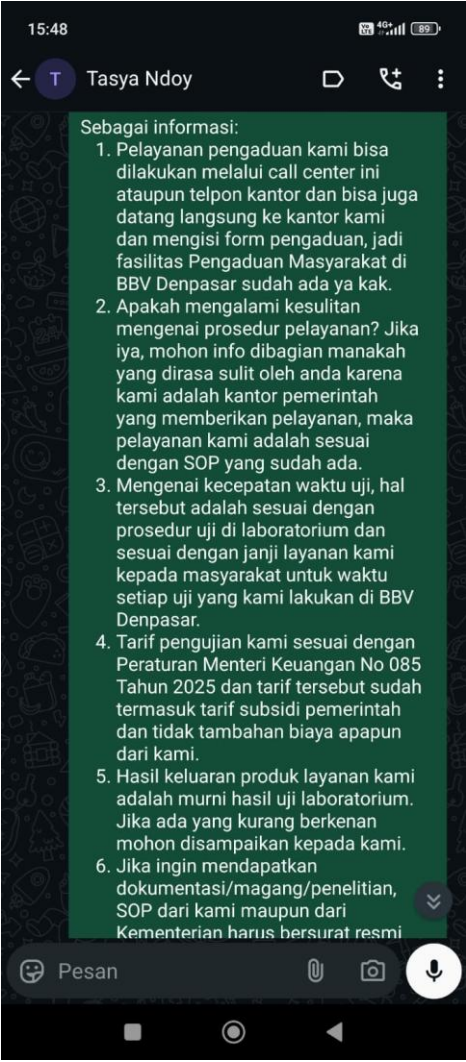
		dan Media Sosial tentang tarif layanan					Informasi Veteriner
		Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai tarif layanan melalui Call Center		√	√	√	Bagian Epidemiologi
		Forum Konsultasi Publik		√			Bagian Umum dan Bagian Mutu dan Informasi Veteriner
3	Unsur 3 (Waktu Penyelesaian)	Sosialisasi melalui 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

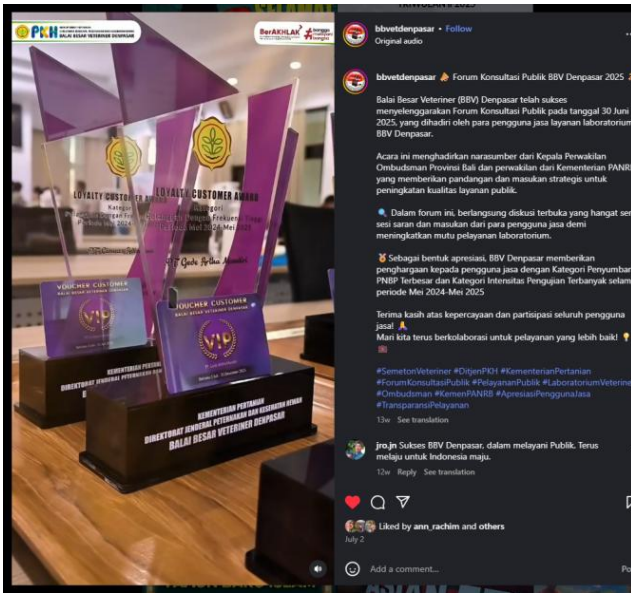
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

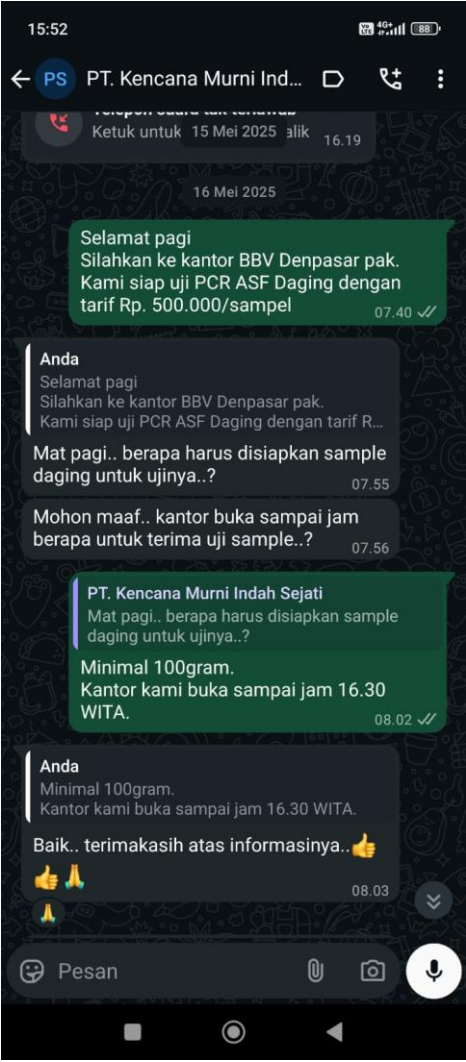
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi melalui Website tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah	Sosialisasi melalui Website tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		

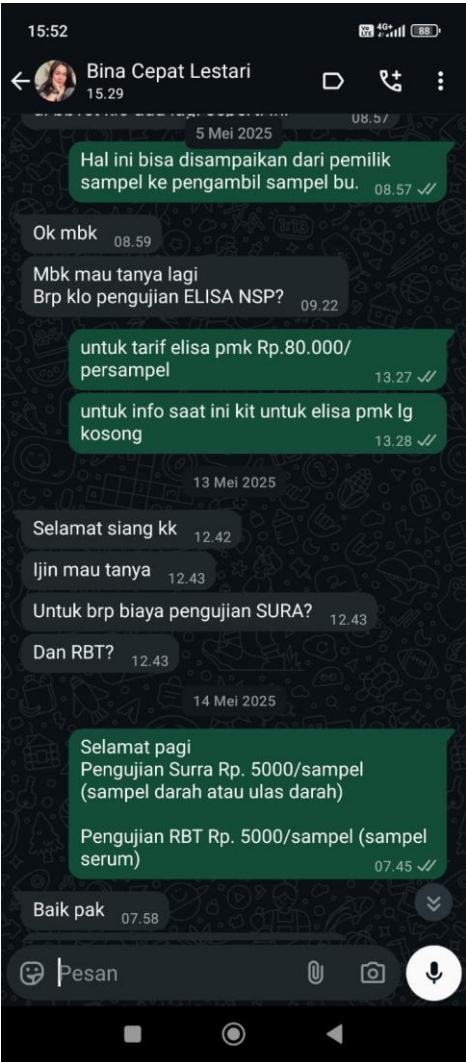
	Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur melalui Call Center	Sudah	Penderasan informasi / pemberitahuan mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur melalui Call Center	 The screenshot shows a WhatsApp conversation with 'Tasya Ndooy'. The status bar at the top indicates the time is 15:48, with 4G+ signal and 89% battery. The chat history shows a message from Tasya Ndooy providing information about complaint services. The message is as follows: 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 tambahkan 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 The bottom of the chat shows a 'Pesan' (Message) input field with icons for attachments, gallery, and voice recording.	
--	--	--------------	--	---	--

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

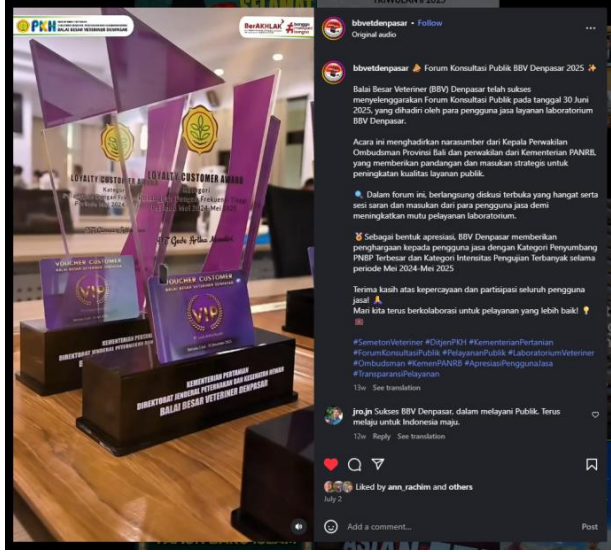
					
2	Sosialisasi melalui Website dan Media Sosial tentang tarif layanan	Sudah	Sosialisasi melalui Website dan Media Sosial tentang tarif layanan		

[illegible]

	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...'. The chat history includes a voice message and a text message from 'PT. Kencana Murni Indah Sejati' dated 15 Mei 2025 at 16.19. A date separator for '16 Mei 2025' is visible. The main conversation starts with a green bubble from the contact: 'Selamat pagi Silahkan ke kantor BBV Denpasar pak. Kami siap uji PCR ASF Daging dengan tarif Rp. 500.000/sampel' (07.40). This is followed by a grey bubble from 'Anda' (the user) asking for details about the sample and the office hours. The contact responds with another green bubble: 'Mat pagi.. berapa harus disiapkan sample daging untuk ujinya..?' (07.55), 'Mohon maaf.. kantor buka sampai jam berapa untuk terima uji sample..?' (07.56), and then 'Minimal 100gram. Kantor kami buka sampai jam 16.30 WITA.' (08.02). The user responds with a grey bubble: 'Baik.. terimakasih atas informasinya..' (08.03) with two thumbs up emojis.	
--	--	--------------	--	--	--

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

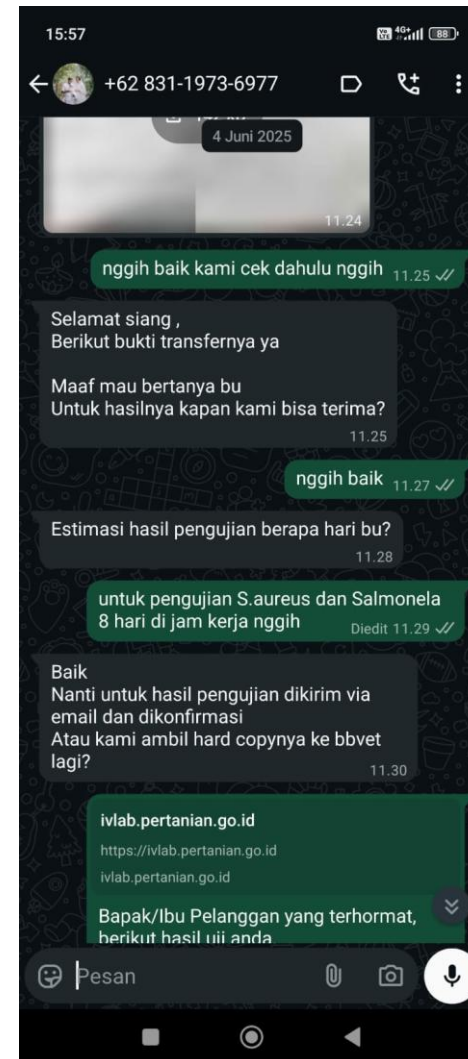
	Forum Konsultasi Publik	Sudah (Tanggal 30 Juni 2025)	Forum Konsultasi Publik		
--	-------------------------	---------------------------------	-------------------------	---	--

					
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 nggih baik kami proses untuk billing pembayarannya nggihpak Anda nggih baik kami proses untuk billing pembayarannya nggihpak Baik pak Untuk hasilnya perkiraan berapa hari pak? Kemudian hasil tsb diambil ke tempat apa dikirimkan ke alamat saya? untuk pengujian organoleptik 5 hari di jamkerja nggih terhitung dari waktu pelunasan Enggih 17 April 2025 Selamat pagi, untuk nomor billing apa sudah dibuatkan pak? Diteruskan	
--	--	--	--	---	--

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

				 bbvetsdenpasar • Follow Original audio bbvetsdenpasar 📌 Forum Konsultasi Publik BBV Denpasar 2025 Balai Besar Veteriner (BBV) Denpasar telah sukses menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik pada tanggal 30 Juli 2025, yang dihadiri oleh para pengguna jasa layanan laboratorium BBV Denpasar. Acara ini menghadirkan narasumber dari Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali dan perwakilan dari Kementerian PAN yang memberikan pandangan dan masukan strategis untuk peningkatan kualitas layanan publik. 🔹 Dalam forum ini, berlangsung diskusi terbuka yang hangat & seru serta dan masukan dari para pengguna jasa demi meningkatkan mutu pelayanan laboratorium. 🔹 Sebagai bentuk apresiasi, BBV Denpasar memberikan penghargaan kepada pengguna jasa dengan Kategori Penyumbang PNPB Terbesar dan Kategori Intensitas Pengujian Terbanyak selama periode Mei 2024-Mei 2025. Terima kasih atas kepercayaan dan partisipasi seluruh pengguna jasa! 🙏 Mari kita terus berkolaborasi untuk pelayanan yang lebih baik! 🌟 #SemetonVeteriner #DitjenPKH #KementerianPertanian #ForumKonsultasiPublik #PelayananPublik #LaboratoriumVeteriner #Ombudsman #KemenPANRB #ApresiasiPenggunaJasa #TransparansiPelayanan 13w · See translation jojo.in Sukses BBV Denpasar, dalam melayani Publik. Terus melaju untuk Indonesia maju. 12w · Reply · See translation 6 🧑🏭 Liked by ann_rachin and others July 2 🗨 Add a comment...	
--	--	--	--	--	--

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 strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL yaitu:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Forum Konsultasi Publik	Perencanaan di akhir tahun dan pelaksanaan pada periode tahun berikutnya.	Triwulan II 2026	Bagian Umum dan Bagian Mutu dan Informasi Veteriner	Pengguna Layanan, praktisi, Instansi, dinas, perguruan tinggi, akademisi, tokoh masyarakat

Denpasar, 6 Januari 2026
Kepala Balai



Drh. Imron Suandy, MVPH.
NIP 197809062006041002