

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER BANJARBARU



Bvet Banjarbaru



Bvet Banjarbaru



bvetbanjarbaru



0511-4772249

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 dapat diselesaikan.

Balai Veteriner Banjarbaru terus berupaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik bagi stake holder dan masyarakat pengguna jasa yang ada di wilayah kerja Kalimantan. Berbagai terobosan dan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) serta perbaikan dalam pelayanan publik telah dilaksanakan secara bertahap. Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru pada tahun 2023 ini merupakan hasil evaluasi dari tanggal 01 Januari 2023 sampai dengan 15 Desember 2023.

Kegiatan ini dilaksanakan guna menerapkan amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik. Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi masukan penting bagi unit pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dukungan dan kontribusi positif dari berbagai pihak, termasuk Dinas Peternakan Provinsi dan Kabupaten/Kota se Kalimantan, perusahaan swasta dan masyarakat, perguruan tinggi pengguna jasa pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru telah membantu terlaksananya evaluasi ini. Besar harapan kami, hasil kajian evaluasi ini berguna dalam mendukung percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Balai Veteriner Banjarbaru di masa mendatang.

Banjarbaru, 22 Desember 2023



Kepala Balai,

Drh. Putut Eko Wibowo
NIP. 19740806 200112 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS SKMN	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Veteriner Banjarbaru dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Veteriner Banjarbaru adalah Sub Koordinator Informasi Veteriner.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yaitu google form <https://forms.gle/eB4NMG91L6MWthaq7> dalam rangka mengumpulkan survei indeks kepuasan masyarakat demi tetap meningkatkan pelayanannya. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Veteriner Banjarbaru yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang

tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekam otomatis secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel.1. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat tahun 2023 (Januari - Desember).

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2023	236
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil SKM	Desember 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	Desember 2023	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM merupakan pelanggan yang menggunakan jasa pengujian Balai Veteriner Banjarbaru, serta *stake holder* baik dari Dinas yang membidangi fungsi peternakan dan kesehatan hewan se Kalimantan, maupun perusahaan swasta dan perorangan yang memerlukan jasa di Balai Veteriner Banjarbaru (pengujian, magang, bimtek dll).

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Veteriner Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan selama tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Veteriner Banjarbaru dalam kurun waktu dua bulan (Januari – Desember 2023) adalah sebanyak 347 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 181 orang.

Tabel 2. Tabel Sampel Dari Krejcie And Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 347 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

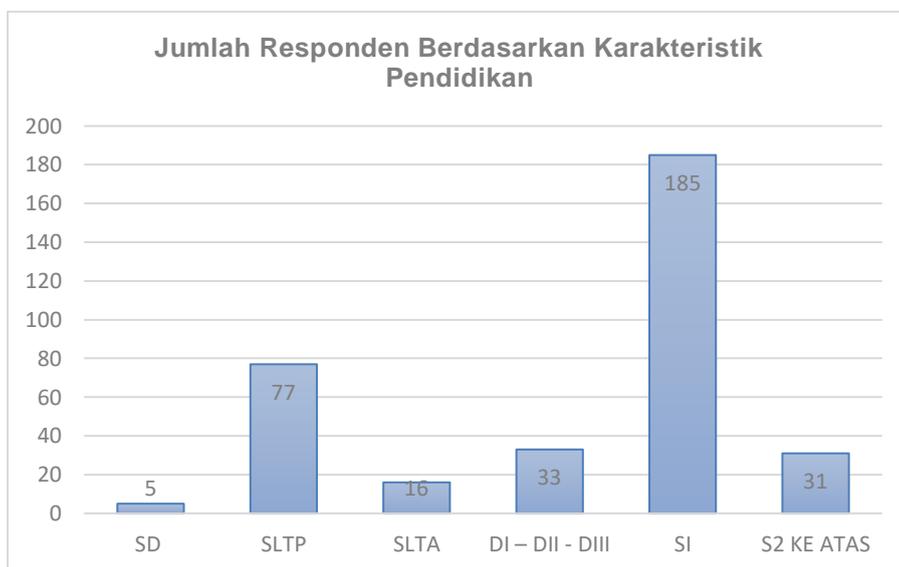
Tabel 3. Tabel Jumlah Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	136	39,19 %
		PEREMPUAN	211	60,81 %
2.	PENDIDIKAN	SD	5	1,44 %
		SLTP	77	22,19 %
		SLTA	16	4,61 %
		DI – DII - DIII	33	9,51 %
		SI	185	53,31 %
		S2 KE ATAS	31	8,93 %
3.	PEKERJAAN	PEGAWAI SWASTA	62	17,87 %
		PELAJAR / MAHASISWA	47	13,54 %
		PNS / TNI / Polri	85	24,50 %
		WIRASWASTA / USAHAWAN	77	22,19 %
		LAINNYA	76	21,90 %
4.	JENIS LAYANAN	BIMBINGAN TEKNIS / MAGANG	6	1,83 %
		JASA PENGUJIAN LABORATORIUM	308	94,19 %
		PENELITIAN	13	3,98 %

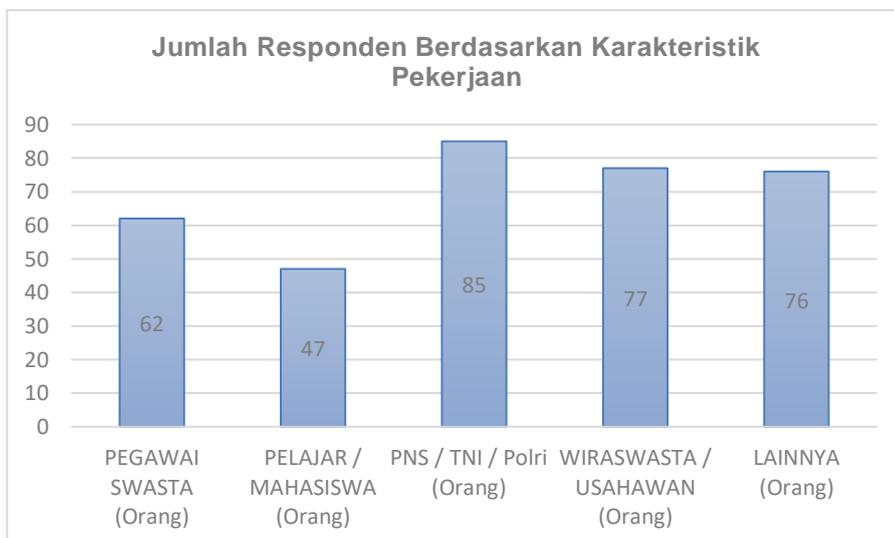
Gambar 1. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin



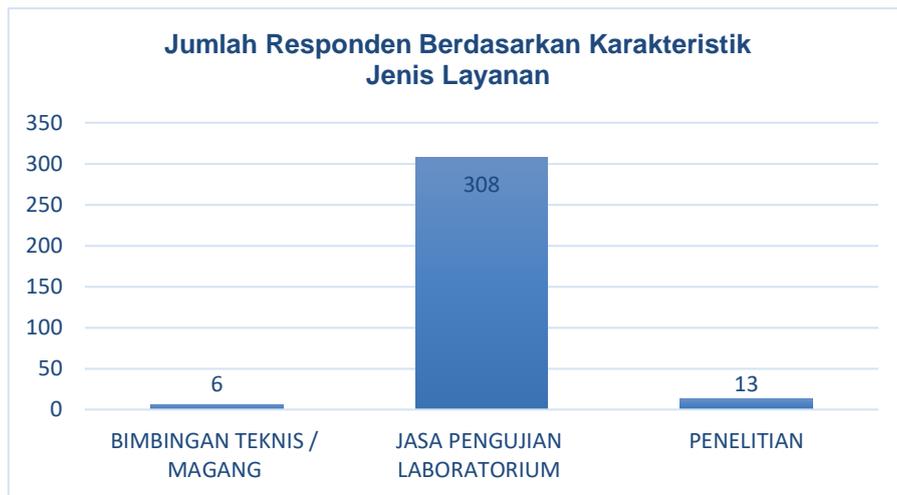
Gambar 2. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan



Gambar 3. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan



Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Layanan



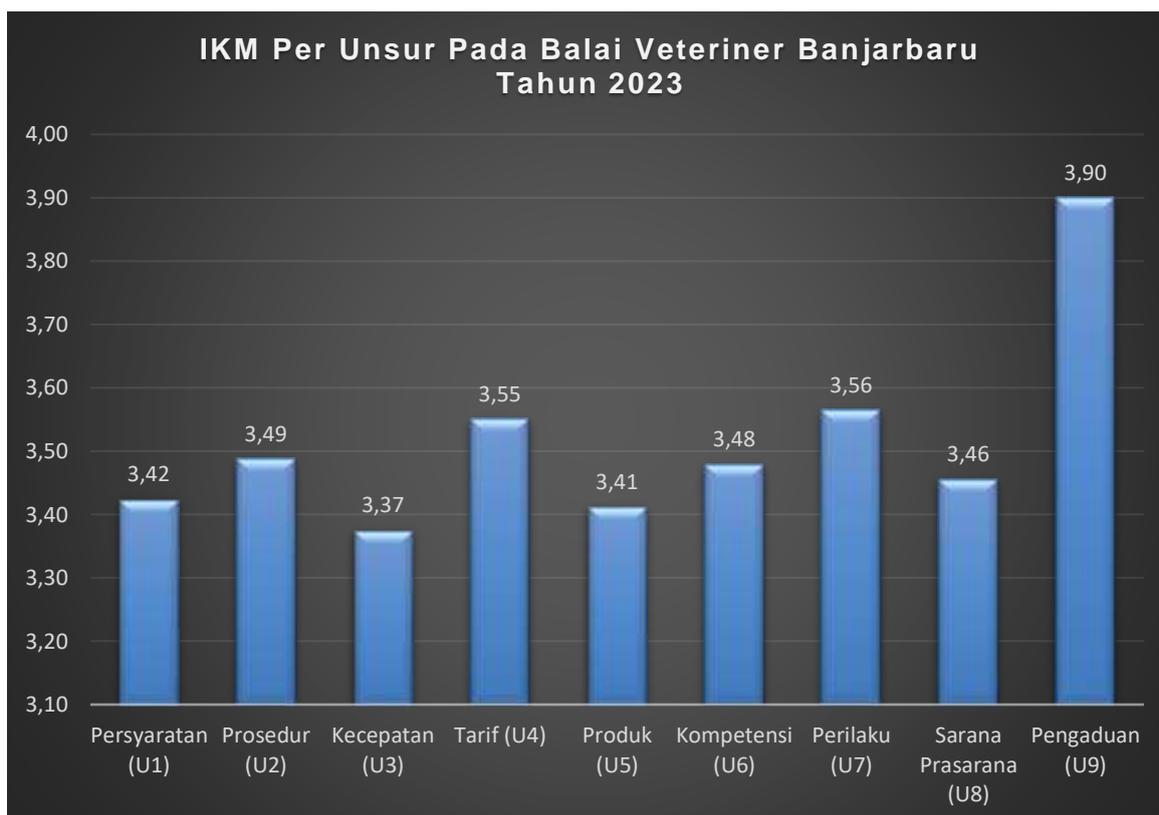
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.42	3.49	3.37	3.55	3.41	3.48	3.56	3.46	3.90
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	87,90 (B atau Baik)								

Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan berdasarkan data responden yang telah diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur	NRR	NRR x 1/14
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya	3,42	0,38037
U2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,49	0,38741
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,37	0,37492
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,55	0,39445
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,41	0,37908
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,48	0,38645
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,56	0,39605
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,46	0,38389
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,90	0,43319
			3,52
SKM Unit Pelayanan			87,90

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- Nilai Indeks : Nilai Persepsi
- NRR : Nilai rata-rata
- $NRR \times 1/19$: Nilai rata-rata kali bobot rata-rata tertimbang

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 347 (tiga ratus enam puluh tujuh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei

IKM, nilai persepsinya rata-rata di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparaturnya Balai Veteriner Banjarbaru secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun Nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru adalah:

$$IKM \times \text{Nilai Penimbang } 3,52 \times 25 = 87,90$$

Hasil ekuasi nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru diperoleh angka **87,90 (B)**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 6. Tabel nilai persepsi, interval ikm, interval konversi ikm, mutu pelayanandan kinerja unit pelayanan

Nilai	Nilai	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,97	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **87,90**, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru adalah “ Baik ”.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,37 tetapi masih dalam kategori baik, selanjutnya unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (U5) mendapatkan nilai 3,41 adalah nilai terendah kedua, serta unsur kesesuaian persyaratan (U1) dengan pelayanan mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,42. Namun nilai-nilai yang diberikan untuk ketiga unsur tersebut bukan termasuk kategori kurang baik atau kategori tidak baik melainkan karena dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya pada pelaksanaan SKM.
2. Unsur kualitas sarana dan prasarana dalam hal ini berupa bangunan dan fasilitas penunjang lainnya (U8) mendapatkan nilai 3,46, selanjutnya diikuti oleh unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (U6) dengan nilai 3,48. Unsur kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (U2) mendapatkan nilai 3,49.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur kewajaran biaya/tarif (U4) dengan nilai 3,55 dan unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (U7) dengan nilai 3,56 serta unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,90.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pada pelayanan aktif servis (surveilans/investigasi) penyampaian laporan hasil uji (LHU) lama dan kadang tidak sampai kepada pemangku kepentingan”. Hal ini dikarenakan seringnya terjadi mutasi pegawai dan perubahan nomenklatur pada dinas daerah sehingga kontak person maupun instansi berubah dan perubahan tersebut belum disampaikan kepada Balai Veteriner Banjarbaru.
- “Pelayanan administrasi terkadang lama”.
- “Untuk proses layanan pengujian lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai terendah adalah unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu nilai terendah

dalam unsur pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru. Hal ini dikarenakan adanya alur prosedur pelayanan pengujian yang belum dipahami oleh pelanggan. Beberapa prosedur yang harus dilakukan sebelum sampel diuji di Balai Veteriner Banjarbaru serta kewajiban melakukan pembayaran sebelum sampel diuji merupakan salah satu hal yang umumnya menjadi salah satu prosedur yang belum dipahami oleh pelanggan sehingga jika biaya uji belum dibayar oleh pelanggan, maka sampel tidak akan didistribusikan ke laboratorium untuk diuji. Hal ini yang menjadi salah satu penyebab waktu layanan menjadi lebih panjang. Perlu dilakukan sosialisasi serta penjelasan oleh petugas layanan terkait prosedur yang ada di Balai Veteriner Banjarbaru sehingga pelanggan dapat memahami prosedur yang harus dilakukan saat mendapatkan layanan di Balai Veteriner Banjarbaru.

- Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai terendah berikutnya adalah unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa layanan di Balai Veteriner Banjarbaru belum terlalu memahami produk layanan apa saja yang dapat dilakukan oleh Balai Veteriner Banjarbaru. Perlu dilakukan sosialisasi kepada stake holder dan pengguna jasa yang menggunakan layanan Balai Veteriner Banjarbaru sehingga pelanggan bisa memahami persyaratan yang sesuai dengan layanan yang ada di Balai Veteriner Banjarbaru. Sosialisasi dapat berupa rapat koordinasi, public hearing, forum konsultasi publik, pengumuman maupun dalam bentuk leaflet.
- Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai terendah juga terjadi pada unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa layanan di Balai Veteriner Banjarbaru belum terlalu memahami beberapa persyaratan dan prosedur standar operasional yang diperlukan untuk mendapatkan hasil pengujian yang baik. Perlu dilakukan sosialisasi kepada stake holder dan pengguna jasa yang menggunakan layanan Balai Veteriner Banjarbaru sehingga pelanggan bisa memahami persyaratan yang sesuai dengan layanan yang ada di Balai Veteriner Banjarbaru. Sosialisasi dapat berupa rapat koordinasi, public hearing, forum konsultasi publik, pengumuman maupun dalam bentuk leaflet.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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 dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 1 Desember 2023 (Berita Acara terlampir). 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 :

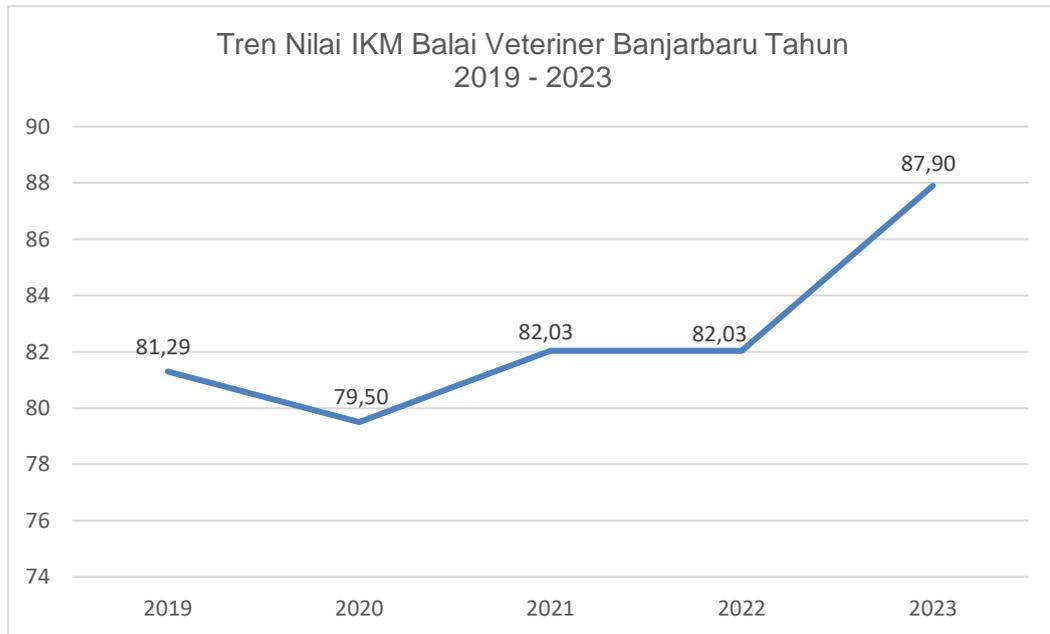
Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kecepatan waktu dalam Memberikan pelayanan (U3)	Sosialisasi kepada pengguna jasa / pelanggan tentang adanya kewajiban melakukan pembayaran sebelum sampel diuji.	√	√	√	√	Bagian Humas
2.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (U5)	Sosialisasi kepada pengguna jasa / pelanggan tentang produk-produk yang dapat disediakan oleh Balai Veteriner Banjarbaru	√	√	√	√	Bagian Humas
3.	Kesesuaian persyaratan dengan pelayanan (U1)	Sosialisasi kepada pengguna jasa / pelanggan tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi agar sampel yang dikirim ke Balai Veteriner Banjarbaru dapat diuji (sosialisasi dapat berupa rapat koordinasi, public hearing, forum konsultasi publik, pengumuman maupun dalam bentuk leaflet).	√	√	√	√	Bagian Humas
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bagian Humas
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	PJ ISO 17025 dan 9001

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 pelayanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Veteriner Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren Nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru Tahun 2019 – 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga semester kedua tahun 2023 pada Balai Veteriner Banjarbaru.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai bulan Januari hingga bulan Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “ Baik ” dengan nilai SKM 87,90. Tren pencapaian nilai SKM Balai Veteriner Banjarbaru menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayan, unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah dari unsur penanganan pengaduan pengguna layanan, unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dan unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Banjarbaru, 22 Desember 2023



Kepala Balai,

drh. Putut Eko Wibowo
NIP. 19740806 200112 1 001

LAMPIRAN

1. Contoh Kuesioner

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BALAI VETERINER BANJARBARU

Tanggal: □□ / □□ / □□□□		Waktu: □08.00-12.00 □13.00-16.00	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin	: <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia :tahun
Pendidikan	: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		
Pekerjaan	: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya:.....		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan kurang ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Pengolahan Data SKM

Kode Unsur	Unsur	NRR	NRR x 1/14
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya	3,42	0,38037
U2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,49	0,38741
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,37	0,37492
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,55	0,39445
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,41	0,37908
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,48	0,38645
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,56	0,39605
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,46	0,38389
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,90	0,43319
			3,52
SKM Unit Pelayanan			87,90

Nilai /Unsur	1188	1210	1171	1232	1184	1207	1237	1199	1353
NRR / pertanyaan	3,42	3,49	3,37	3,55	3,41	3,48	3,56	3,46	3,90
NRR tertimbang/ pertanyaan	0,38037	0,38741	0,37492	0,39445	0,37908	0,38645	0,39605	0,38389	0,43319
NRR tertimbang/ unsur	0,38037	0,38741	0,37492	0,39445	0,37908	0,38645	0,39605	0,38389	0,43319
IKM Unit pelayanan								*) 3.52	**) 87.90

3. Dokumentasi Foto SKM













Kegiatan surveilans keswan



Kegiatan surveilans kesmavet



Kegiatan magang



Penandatanganan MOU



Peringatan Hari Rabies Sedunia



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Januari – Desember 2022**



BALAI VETERINER BANJARBARU
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2023

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 Veteriner Banjarbaru 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 Balai Veteriner tahun 2022 (periode Januari – Desember) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode periode Januari – Desember 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,28	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,27	B
3	Waktu Penyelesaian	3,01	C
4	Biaya/Tarif	3,10	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,18	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,68	B
9	Sarana dan Prasarana	3,24	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat ada 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 ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 . Aplikasi Monitoring Laboratorium				√	IT
2	Tarif	2.1 Sosialisasi Tarif Uji Sesuai PP no 35 (Leaflet)				√	Infovet
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 Sosialisasi Standar Pelayanan (SP) Balai Veteriner Banjarbaru (Leaflet)				√	Infove

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1. Aplikasi Monitoring Laboratorium	Sudah	Pimpinan dan Koordinator Laboratorium dapat memonitor proses pelaksanaan pengujian sehingga pengujian dapat sesuai dengan janji layanan		Pemahaman pelanggan tentang layanan pengujian dihitung dari tanggal kedatangan, sedangkan sesuai Standar Pelayanan di Bvet Banjarbaru layanan pengujian dihitung mulai tanggal dilakukannya pembayaran.
2	2.1 Sosialisasi Tarif Uji Sesuai PP no 35 (Leaflet)	Sudah	Informasi terkait tarif pengujian disosialisasikan/ disebarakan melalui media leaflet		Tidak ada
3	3.1 Sosialisasi Standar Pelayanan (SP) Balai Veteriner Banjarbaru (Leaflet)	Sudah	Informasi terkait Standart Pelayanan (SP) disosialisasikan/ disebarakan melalui leaflet		Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Balai Veteriner Banjarbaru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).