



Kementerian Pertanian
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Balai Veteriner Banjarbaru

2024

LAPORAN SKM

(Survei Kepuasan Masyarakat)



Balai Veteriner Banjarbaru

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru tahun 2024 ini merupakan hasil evaluasi dari tanggal 01 Januari 2024 sampai dengan 19 November 2024.

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, 28 November 2024

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	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	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	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	12
3. Dokumentasi Kegiatan Pelayanan	13
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM	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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. 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 survey kepuasan masyarakat 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 mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan dan 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 Kelompok Kerja 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 untuk 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 melalui link yang telah disampaikan oleh unit pelayanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara terus menerus selama satu tahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2024 di Balai Veteriner Banjarbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.1. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2024.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des
1.	Persiapan												
2.	Pengumpulan Data Semester I												
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Survei Semester I												
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I												
5.	Pengumpulan Data Semester II												
6.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Survei Semester II												
7.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II												
8.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024												

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner survey kepuasan masyarakat 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 menggunakan layanan di Balai Veteriner Banjarbaru (pengujian, penelitian, magang, bimtek dll).

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden SKM

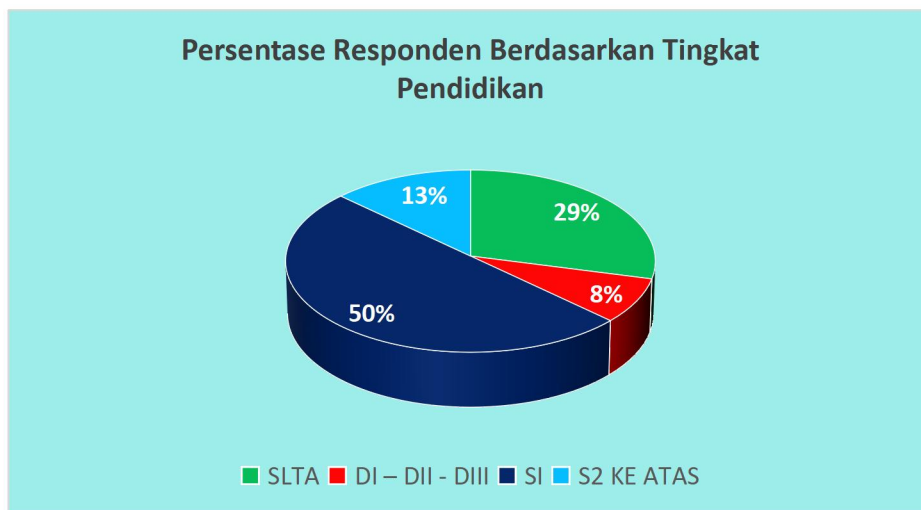
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada tanggal 01 Januari sampai dengan 19 November 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 225 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Tabel Jumlah Responden SKM

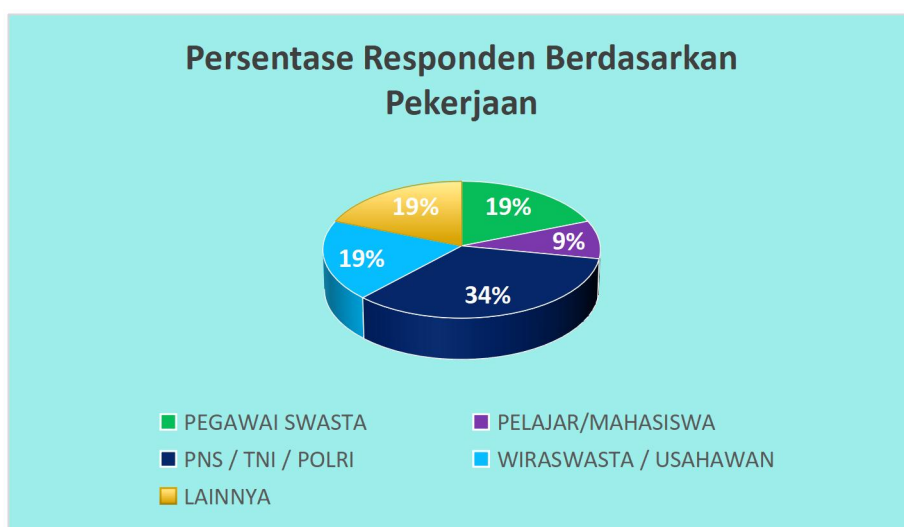
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	96	43 %
		PEREMPUAN	129	57 %
2.	PENDIDIKAN	SLTA	65	29 %
		DI – DII - DIII	18	8 %
		SI	112	50 %
		S2 KE ATAS	30	13 %
3.	PEKERJAAN	PEGAWAI SWASTA	44	19 %
		PELAJAR/MAHASISWA	20	9 %
		PNS / TNI / POLRI	76	34 %
		WIRASWASTA / USAHAWAN	43	19 %
		LAINNYA	42	19 %
4.	JENIS LAYANAN	BIMBINGAN TEKNIS / MAGANG	5	2 %
		JASA PENGUJIAN LABORATORIUM	218	97 %
		PENELITIAN	2	1 %



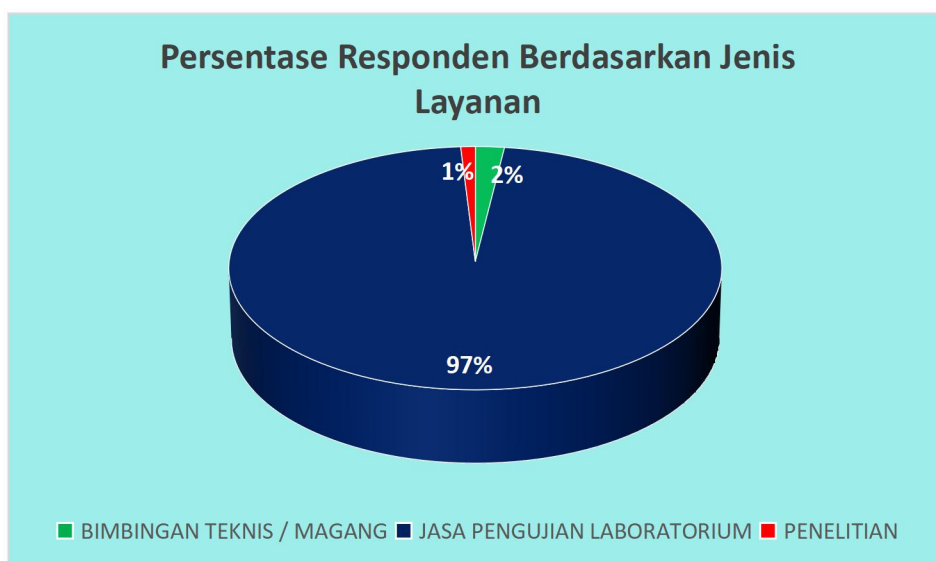
Gambar 1. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin



Gambar 2. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan



Gambar 3. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan



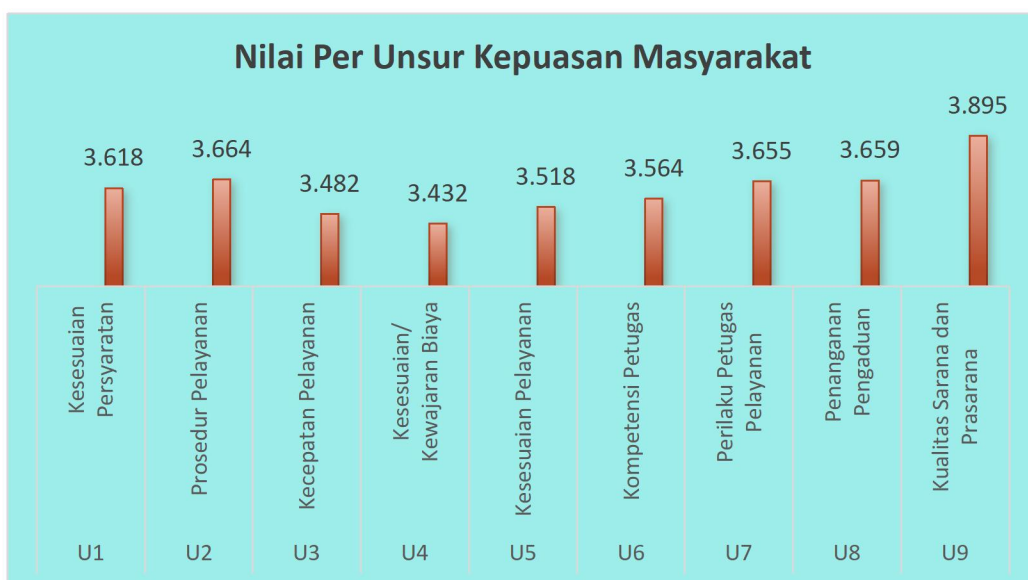
Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Layanan

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

Pengolahan data menggunakan excel template dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

IKM Unit pelayanan		3,606	90,150
Keterangan :			
		No.	Unsur Pelayanan
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Petugas
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Petugas Pelayanan
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan
		U9	Kualitas Sarana dan Prasarana
IKM UNIT PELAYANAN :			90,15



Gambar.5. Grafik Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Dari tabel dan grafik tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 225 (dua ratus dua puluh lima) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei kepuasan masyarakat, 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 semester II tahun 2024 adalah:

$$IKM \times \text{Nilai Penimbang} \quad 3,606 \times 25 = 90,59$$

Hasil ekuasi nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru diperoleh angka **90,15 (A)**.

Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, berdasar 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.4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dengan nilai SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **90,15**, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru adalah **“Sangat Baik”**.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur kesesuaian/kewajaran biaya dalam pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,432.
2. Unsur kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,895.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai terendah adalah unsur kesesuaian/kewajaran biaya dapat digambarkan sebagai berikut :

- Beberapa pengguna jasa pengujian merasa beberapa tarif pengujian terlalu mahal misalnya pengujian dengan metode uji RT-PCR (tarif Rp. 500.000). Besarnya tarif pengujian dengan metode RT-PCR dipengaruhi juga dari komponen alat dan bahan uji yang digunakan sebagian besar import dari luar negeri.
- Kesesuaian/kewajaran biaya pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru sesuai dengan tarif PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang diatur dalam peraturan menteri keuangan.
- Minimnya anggaran Dinas/Instansi terkait pengujian laboratorium penyakit hewan.
- Edukasi kepada masyarakat perihal kemajuan teknologi dan metode pengujian belum optimal.

Adapun kelebihan dari unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai tertinggi adalah unsur kualitas sarana dan prasarana dapat digambarkan sebagai berikut :

- Adanya kualitas dan kelengkapan sarana prasarana dalam pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- Balai Veteriner Banjarbaru menyediakan sarana dan prasarana yang mudah diakses oleh masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, maka Balai Veteriner Banjarbaru akan melakukan rencana tindak lanjut pada pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dalam tabel berikut:

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu												Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sosialisasi Tarif Uji Sesuai Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 melalui:													Ka.Subbag TU
		a. Pembuatan dan penyebaran media informasi (Leaflet, Website, Medsos dll)													Infovet

BAB V

KESIMPULAN

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru selama tahun 2024, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “ **Sangat Baik** ” dengan nilai SKM **90,15**.
- Unsur kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi, hal ini menggambarkan bahwa kualitas sarana dan prasarana yang ada di Balai Veteriner Banjarbaru memenuhi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; Biaya/tarif dalam pelayanan pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru berdasar pada peraturan Menteri Keuangan No. 85 tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil yang berlaku pada kementerian pertanian.

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> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <p>1. Tidak Mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan kurang ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

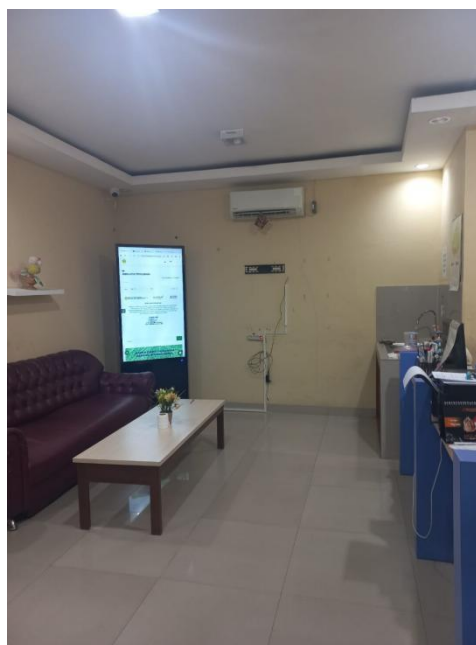
IKM Unit pelayanan			3,606	90,150
Keterangan :		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,618
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,664
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan	3,482
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,432
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,518
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Petugas	3,564
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,655
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan	3,659
		U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,895
IKM UNIT PELAYANAN :				90,15

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

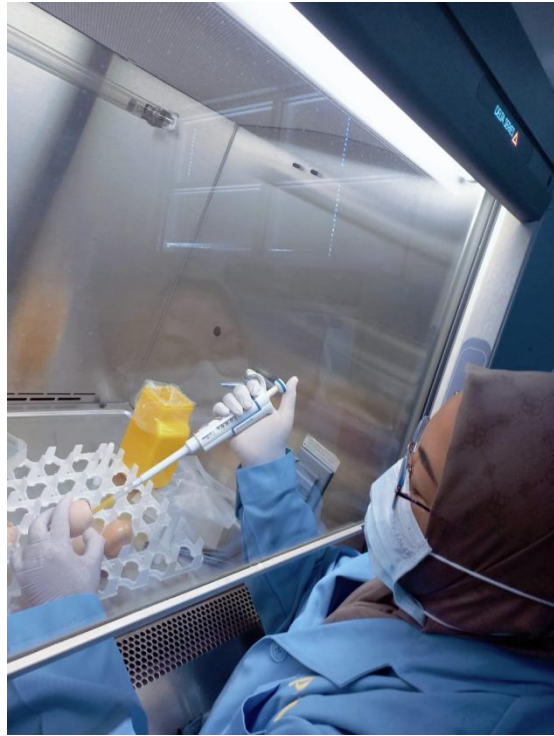
Mutu Pelayanan :

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

3. Dokumentasi Pelayanan



Kegiatan Pengujian



Kegiatan Surveilans



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2024**



BALAI VETERINER BANJARBARU
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024

BAB I

PENDAHULUAN

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.

Balai Veteriner Banjarbaru sebagai salah satu penyedia layanan publik di wilayah kerja (regional Kalimantan), menyelenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan secara berkala dan melakukan tindak lanjut hasil survey yang diperoleh selama pelayanan.

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

IKM Unit pelayanan			3,606	90,150
Keterangan :				
		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,618
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,664
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan	3,482
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,432
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,518
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Petugas	3,564
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,655
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan	3,659
		U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,895
IKM UNIT PELAYANAN :				90,15

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat ada dua unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut dibanding dengan unsur yang lain. 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 yaitu unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu												Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sosialisasi Tarif Uji Sesuai Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 melalui: a. Pembuatan dan penyebaran media informasi (Leaflet, Website, Medsos dll)													Ka.Subbag TU
															Infovet

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	Sosialisasi Tarif Uji Sesuai Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023	Sudah	Informasi terkait tarif pengujian disosialisasikan/ disebarakan melalui media leaflet dan media sosial secara masif.	Terlampir	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%).

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Sosialisasi Tarif Pelayanan

No	Jenis Pengujian	Standar	Tarif (Rp)	Jenis Layanan (hari kerja)
1	Atankem Elisa	SN 17025 : 2017	250.000	4 Hari
2	AI HAIK	SN 17025 : 2017	7.500	5 Hari
3	AI HAIK SP	SN 17025 : 2017	240.000	17 Hari
4	AI HAIK SP	SN 17025 : 2017	150.000	17 Hari
5	AI PCR Konvensional	SN 17025 : 2017	600.000	9 Hari
6	AI Real Time PCR	SN 17025 : 2017	100.000	5 Hari
7	Reaksi Antibodi	SN 17025 : 2017	150.000	6 Hari
8	ASIF Elisa Antibodi	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
9	ASIF PCR	SN 17025 : 2017	600.000	4 Hari
10	Breast Kimia	SN 17025 : 2017	50.000	3 Hari
11	Brucella abortus CFT	SN 17025 : 2017	40.000	5 Hari
12	Brucella abortus RBT	SN 17025 : 2017	5.000	4 Hari
13	Brucella melitensis CFT	SN 17025 : 2017	40.000	5 Hari
14	Brucella melitensis RBT	SN 17025 : 2017	5.000	4 Hari
15	BVD Elisa antibodi	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
16	BVD Elisa antigen	SN 17025 : 2017	100.000	4 Hari
17	BVD RT PCR	SN 17025 : 2017	500.000	4 Hari
18	Californi MPN	SN 17025 : 2017	40.000	6 Hari
19	CSF Elisa antibodi	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
20	CSF RT PCR	SN 17025 : 2017	500.000	4 Hari
21	Cysticercosis Naif	SN 17025 : 2017	5.000	4 Hari
22	Emparasi Jordan dan Identifikasi	SN 17025 : 2017	7.000	4 Hari
23	Escherichia coli MPN	SN 17025 : 2017	75.000	6 Hari
24	Formalin Biotin	SN 17025 : 2017	20.000	3 Hari
25	Hemagglut	SN 17025 : 2017	30.000	3 Hari
26	Identifikasi antibodi	SN 17025 : 2017	100.000	4 Hari
27	Identifikasi RT PCR	SN 17025 : 2017	500.000	4 Hari
28	Identifikasi spasi RT PCR	SN 17025 : 2017	500.000	4 Hari
29	Identifikasi Carung (samping)	SN 17025 : 2017	10.000	4 Hari
30	Identifikasi Carung (samping)	SN 17025 : 2017	10.000	4 Hari
31	RT PCR	SN 17025 : 2017	500.000	4 Hari
32	Jendrana Elisa antibodi	SN 17025 : 2017	80.000	5 Hari
33	Jendrana PCR konvensional	SN 17025 : 2017	500.000	4 Hari
34	Klasifikasi spasi dan Identifikasi	SN 17025 : 2017	50.000	5 Hari
35	LED RT PCR	SN 17025 : 2017	500.000	4 Hari
36	Nekropsi Hewan Besar	SN 17025 : 2017	10.000	3 Hari
37	Nekropsi Hewan Kecil	SN 17025 : 2017	30.000	3 Hari
38	Nekropsi Kapsul	SN 17025 : 2017	15.000	3 Hari
39	Nekropsi Lingkar	SN 17025 : 2017	15.000	3 Hari
40	Nekropsi carum Elisa	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
41	Newcastle disease HAIK	SN 17025 : 2017	7.500	5 Hari
42	Newcastle disease PCR	SN 17025 : 2017	500.000	5 Hari
43	Paratuberculosis	SN 17025 : 2017	5.000	4 Hari
44	Paratuberculosis	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
45	Paratuberculosis RT PCR	SN 17025 : 2017	500.000	4 Hari
46	Pasteurella multocida isolasi	SN 17025 : 2017	400.000	9 Hari
47	Antibodi Rabies Plasma	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
48	Antibodi Rabies Pusutema	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
49	Pemeriksaan HE	SN 17025 : 2017	40.000	8 Hari
50	PMK SOP Elisa	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
51	Rabies FAT	SN 17025 : 2017	100.000	3 Hari
52	Rabies Interferensi (HE)	SN 17025 : 2017	40.000	8 Hari
53	Salmonella enteritidis Elisa	SN 17025 : 2017	80.000	4 Hari
54	Salmonella putorum Agglutination	SN 17025 : 2017	5.000	4 Hari

