

# Laporan Triwulan I

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Tahun 2026

*BALAI VETERINER  
BANJARBARU*

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data .....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	3
BAB II.....	4
ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
1. Aspek Biaya.....	7
<b>2. Aspek Aduan.....</b>	<b>8</b>
BAB III.....	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV .....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan 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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Veteriner Banjarbaru menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
  5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
  6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Veteriner Banjarbaru. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Veteriner Banjarbaru yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan. Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 3 (tiga) bulan, pada triwulan I bulan Januari – Maret 2026.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 109 orang dan sampel sebanyak 75 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	47	63%
		Perempuan	28	37%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	39	52%
		D1/D2/D3	4	5%
		D4/S1	27	36%
		S2	5	7%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	16	21%
		Swasta	14	19%
		Wirausaha	7	10%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	37	49%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	1	1%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	75	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategorisasi Jenis	Disabilitas Fisik	0	0%

	Disabilitas			
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

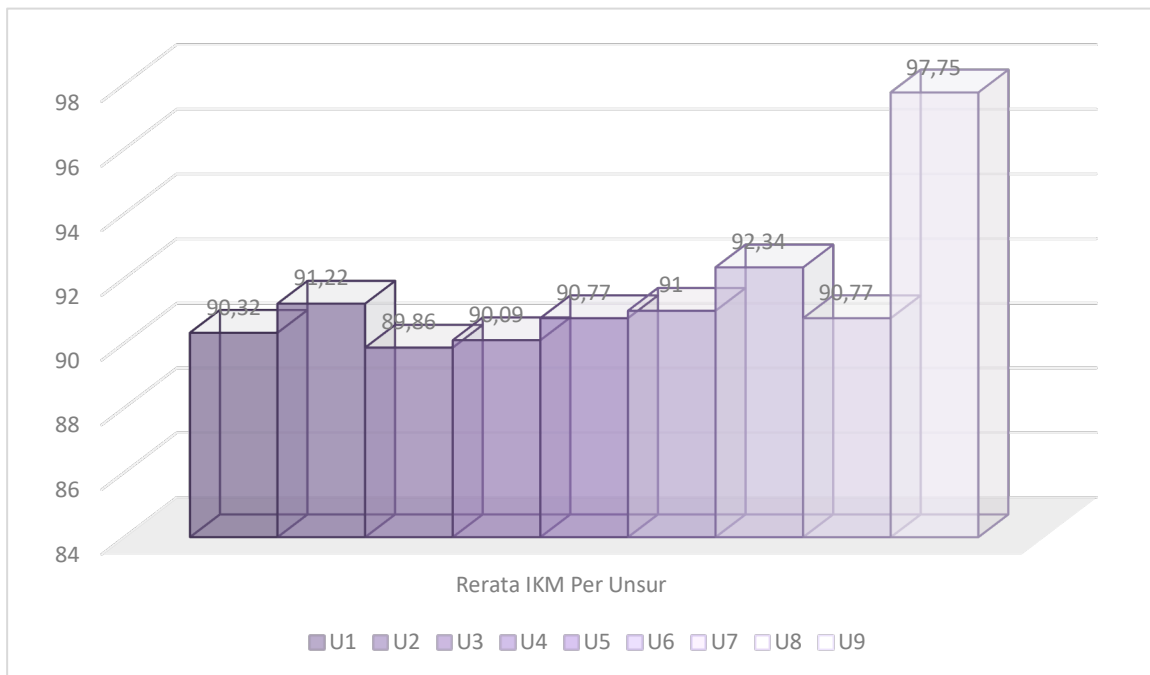
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Bimtek/ Magang	37	87,838	87,162	85,135	84,459	88,514	90,541	93,919	91,216	95,946	89,41
2.	Jasa Pengujian Laboratorium	37	83,108	86,486	84,459	85,811	83,784	82,432	83,108	81,081	97,297	85,28
3.	PPID	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,99
Rerata Per Unsur			90,32	91,22	89,86	90,09	90,77	91	92,34	90,77	97,75	91,56
IKM Unit Layanan			91,57									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Skala Likert
1.	Bimtek/ Magang	37	3,514	3,486	3,405	3,378	3,541	3,622	3,757	3,649	3,838	3,577
2.	Jasa Pengujian Laboratorium	37	3,324	3,459	3,378	3,432	3,351	3,297	3,324	3,243	3,243	3,411
3.	PPID	1	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
Rerata Per Unsur			3,612	3,648	3,594	3,603	3,630	3,639	3,693	3,630	3,693	3,662
IKM Unit Layanan			3,66									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

### Keterangan :

- U1 : Kesesuaian Persyaratan
- U2 : Prosedur Pelayanan
- U3 : Kecepatan Pelayanan
- U4 : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
- U5 : Kesesuaian Pelayanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Perilaku Petugas Pelayanan
- U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana
- U9 : Penanganan Pengaduan



Gambar 1. Grafik Nilai Rerata IKM Per Unsur

## 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

### 1. Aspek Kecepatan Layanan (U3)

#### a. Permasalahan yang Ditemukan :

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), aspek Kecepatan Layanan memperoleh nilai sebesar 89,86, yang merupakan salah satu nilai terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Meskipun proses pengujian telah dilaksanakan sesuai dengan janji layanan yang ditetapkan, masih terdapat beberapa pengguna layanan yang memberikan penilaian rendah. Berdasarkan saran dan masukan yang diterima, diketahui bahwa:

- Sebagian pengguna layanan belum memahami durasi pengujian untuk setiap jenis uji sesuai dengan janji layanan yang berlaku.
- Terdapat persepsi bahwa setiap sampel yang dikirim dan diterima oleh petugas layanan akan langsung dilakukan pengujian pada hari yang sama.

#### b. Analisis Penyebab:

- Kurangnya sosialisasi atau publikasi terkait janji layanan yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik (SPP).
- Masyarakat belum memahami bahwa aspek Kecepatan Layanan tidak

hanya mencakup proses pengujian di laboratorium, tetapi juga meliputi tahapan administrasi hingga penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU).

- Pelanggan belum memahami adanya kuota harian sampel yang disesuaikan dengan kapasitas pengujian laboratorium, sehingga memungkinkan terjadinya antrean apabila jumlah sampel yang diterima melebihi kapasitas.

c. Dampak:

- Penilaian kepuasan terhadap aspek kecepatan layanan menjadi lebih rendah, meskipun pelaksanaannya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Menurunnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap kebijakan pengujian sesuai dengan janji layanan balai.
- Munculnya persepsi bahwa kecepatan layanan kurang optimal dan terkesan lambat.

## **2. Aspek Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4)**

a. Permasalahan yang Ditemukan:

Dimensi Kesesuaian/Kewajaran Biaya memperoleh nilai sebesar 90,09. Berdasarkan saran dan masukan dari masyarakat, beberapa hal yang sering menjadi sorotan antara lain:

- Sebagian pengguna layanan belum memahami dasar hukum atau ketentuan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
- Terdapat persepsi bahwa biaya pelayanan tergolong tinggi, meskipun telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Analisis Penyebab:

- Kurangnya sosialisasi atau publikasi terkait tarif PNBP kepada masyarakat secara luas.
- Masyarakat belum memahami bahwa instansi tidak memiliki kewenangan untuk mengubah besaran tarif, karena telah ditetapkan dalam regulasi PNBP.

c. Dampak:

- Penilaian kepuasan terhadap aspek biaya menjadi lebih rendah, meskipun pelaksanaannya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Menurunnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap kebijakan tarif layanan pemerintah.
- Munculnya persepsi bahwa biaya pelayanan kurang efisien

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kecepatan Layanan	Meningkatkan sosialisasi tentang janji layanan yang berlaku dan ditetapkan dalam SPP melalui berbagai media informasi (loket, <i>banner</i> , <i>website</i> , dan media sosial).	April - Mei 2026	Katimker Infovet
		Memberikan penjelasan langsung kepada pengguna layanan saat proses administrasi mengenai lama pengujian dan kemungkinan antrian sampel pengujian, agar tidak menimbulkan persepsi keliru	April - Mei 2026	Katimker Infovet
2.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Meningkatkan sosialisasi tentang dasar hukum dan ketentuan tarif PNBP melalui berbagai media informasi (loket, <i>banner</i> , <i>website</i> , dan media sosial).	April - Mei 2026	Katimker Infovet
		Memberikan penjelasan langsung kepada pengguna layanan saat proses administrasi, agar tidak menimbulkan persepsi keliru	April - Mei 2026	Katimker Infovet
		Menegaskan transparansi biaya dengan mencantumkan tarif PNBP pada bukti pembayaran dan papan informasi layanan.	April - Mei 2026	Katimker Infovet

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Balai Veteriner Banjarbaru periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No.	Unsur	IKM
1.	Kesesuaian Persyaratan	91,30
2.	Prosedur Pelayanan	93,01
3.	Kecepatan Pelayanan	90,06
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	91,46
5.	Kesesuaian Pelayanan	91,14
6.	Kompetensi Petugas	91,77
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	92,85
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	90,68
9.	Penanganan Pengaduan	96,73

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditampilkan pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa nilai IKM pada masing-masing unsur pelayanan menunjukkan capaian yang cukup baik, dengan sebagian besar unsur memperoleh nilai di atas 90. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang memerlukan perhatian dan tindak lanjut perbaikan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

Unsur dengan nilai IKM terendah adalah Kecepatan Pelayanan dengan nilai 90,06, diikuti oleh unsur Kualitas Sarana dan Prasarana sebesar 90,68, serta Kesesuaian Pelayanan yang masing-masing memperoleh nilai 91,14. Capaian ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kinerja pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru berada pada kategori sangat baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam aspek kecepatan penyelesaian layanan dan kualitas sarana prasarana maupun kesesuaian pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi Tarif Uji sesuai Pertauran Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 melalui pembuatan media informasi (website)	Sudah	Meskipun informasi telah dipublikasikan melalui website resmi, efektivitas sosialisasi masih belum optimal karena sebagian pengguna layanan jarang mengakses website Balai Veteriner Banjarbaru. Kebiasaan pengguna yang lebih sering mencari informasi melalui komunikasi langsung atau media sosial menyebabkan jangkauan sosialisasi melalui website menjadi terbatas, sehingga perlu strategi tambahan untuk memperluas sebaran informasi tarif uji.	Link Tarif Uji di website resmi <a href="https://bvetbanjarbaru.ditjenpkh.pertanian.go.id/page-118-121-tarif-uji.html">https://bvetbanjarbaru.ditjenpkh.pertanian.go.id/page-118-121-tarif-uji.html</a>

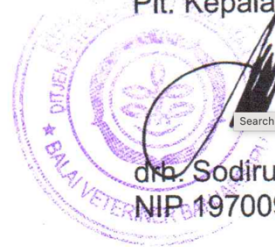
## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 3 (tiga) bulan/Triwulan I, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 75 orang mengisi SKM pada Balai Veteriner Banjarbaru pada bulan Januari – Maret 2026. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru pada periode Januari – Maret menunjukkan tingkat kualitas **“sangat baik”** dengan perolehan nilai IKM sebesar **91,57** dan **3,66** dalam skala likert. Walaupun demikian, hasil survei menunjukkan adanya variasi pada beberapa unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian untuk terus ditingkatkan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan dan Kesesuaian/ Kewajaran Biaya.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Veteriner Banjarbaru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%. Namun, efektivitasnya belum optimal karena sebagian pengguna jarang mengakses website, sehingga diperlukan strategi tambahan agar informasi dapat menjangkau lebih luas.

Banjarbaru, 31 Maret 2026  
Plt. Kepala Balai,



drh. Sodikun, M.P.  
NIP. 197009081999031002

## LAMPIRAN

### 1. 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"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan tidak ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan kurang ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pengujian sesuai dengan janji layanan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<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"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



