



Laporan Triwulan II

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2026

**BALAI VETERINER
BANJARBARU**

"Sehat Hewan, Aman Pangan"



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
2. Aspek Aduan.....	8
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 April - Juni 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 207 orang dan sampel sebanyak 135 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 135 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	111	82%
		Perempuan	24	8%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	3	1%
		SMA/Sederajat	6	5%
		D1/D2/D3	5	4%
		D4/S1	81	60%
		S2	40	30%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	94	70%
		Swasta	24	18%
		Wirausaha	3	2%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	6	4%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	8	6%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	135	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	18	84,722	86,111	80,556	83,333	81,944	86,111	88,889	86,111	100,000	86,41
2.	Jasa Pengujian	113	87,331	89,020	86,318	88,176	88,345	87,162	86,824	85,980	97,297	88,49
3.	PPID	4	87,500	93,750	87,500	87,500	87,500	93,750	93,750	93,750	100	91,66
Rerata Per Unsur			86,517	89,627	84,791	86,336	85,929	89	89,821	88,613	99,099	88,859
IKM Unit Layanan			88,859									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

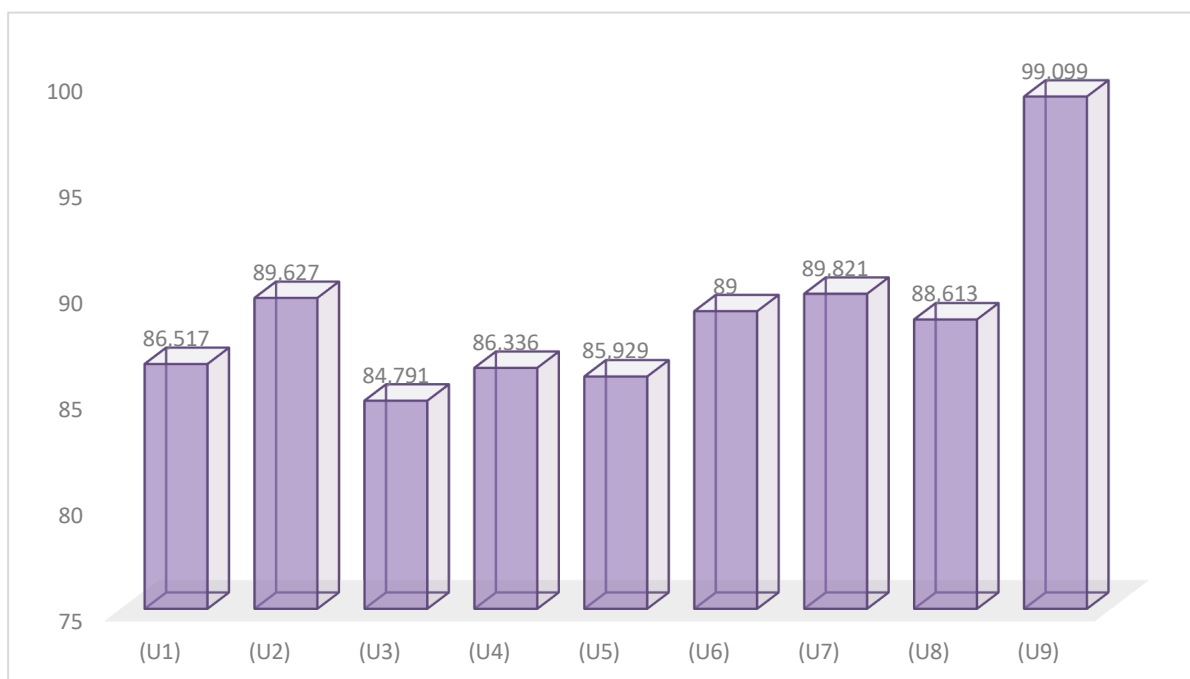
Keterangan:

- 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

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	(U1)	(U2)	(U3)	(U4)	(U5)	(U6)	(U7)	(U8)	(U9)	Skala Likert
1.	Bimtek/ Magang	18	3,389	3,444	3,222	3,333	3,278	3,444	3,556	3,444	4,000	3,457
2.	Jasa Pengujian	113	3,493	3,561	3,453	3,527	3,534	3,486	3,473	3,439	3,892	3,540
3.	PPID	4	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,750	3,750	3,750	4,000	3,667
Rerata Per Unsur			3,460	3,501	3,391	3,45	3,43	3,56	3,593	3,544	3,964	3,60
IKM Unit Layanan			3,62									
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 84,79, 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 Pelayanan (U5)

a. Permasalahan yang Ditemukan:

Dimensi Kesesuaian Pelayanan memperoleh nilai sebesar 85,92. Berdasarkan saran dan masukan dari masyarakat, beberapa hal yang sering menjadi sorotan antara lain:

- Sebagian pengguna layanan belum memahami standar produk/hasil pelayanan
- Terdapat keterlambatan penyerahan produk pelayanan dari waktu yang telah dijanjikan atau ditetapkan dalam standar operasional prosedur.

b. Analisis Penyebab:

- Standar pelayanan yang mencakup jenis, bentuk, dan spesifikasi produk yang seharusnya diterima oleh pemohon belum dikomunikasikan secara jelas, baik melalui media informasi di unit pelayanan maupun penjelasan langsung dari petugas pada saat pengajuan permohonan.
- Tahapan verifikasi atau pemeriksaan berlapis yang memperpanjang waktu proses sebelum produk dapat diserahkan.

c. Dampak:

- Menurunnya kepercayaan pemohon terhadap transparansi dan akuntabilitas unit pelayanan, karena informasi yang seharusnya tersedia secara terbuka tidak disampaikan dengan jelas.
- Waktu penyelesaian layanan menjadi lebih lama dari standar waktu pelayanan yang ditetapkan, sehingga menurunkan indeks kepuasan masyarakat terhadap kecepatan layanan.
- Berpotensi menimbulkan persepsi birokrasi yang tidak efisien, meskipun proses berlapis tersebut sebenarnya bertujuan menjaga akurasi dan mutu hasil pemeriksaan/verifikasi.

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).	Juli - Agustus 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	Juli - Agustus 2026	Katimker Infovet
2.	Kesesuaian Pelayanan	Meningkatkan peran petugas di penerimaan sampel untuk secara aktif menjelaskan standar dan spesifikasi produk layanan kepada pemohon pada saat pengajuan permohonan, guna menyamakan ekspektasi masyarakat dengan hasil layanan yang akan diberikan	Juli - Agustus 2026	Katimker Infovet
		Melakukan evaluasi dan penyederhanaan terhadap tahapan verifikasi/pemeriksaan berlapis pada proses penyelesaian produk pelayanan, dengan tetap menjaga akurasi dan kualitas hasil, agar waktu penyerahan produk dapat lebih sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.	Juli - Agustus 2026	Katimker Infovet

		Melakukan evaluasi berkala terhadap kesesuaian antara produk yang dihasilkan dengan standar pelayanan yang berlaku, sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) pada unsur kesesuaian pelayanan	Juli - Agustus 2026	Katimker Infovet
--	--	--	---------------------	------------------

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

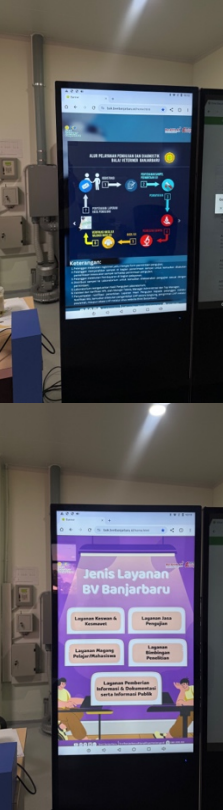
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Balai Veteriner Banjarbaru periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	Unsur	IKM
1.	Kesesuaian Persyaratan	90,32
2.	Prosedur Pelayanan	91,22
3.	Kecepatan Pelayanan	89,86
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	90,09
5.	Kesesuaian Pelayanan	90,77
6.	Kompetensi Petugas	91
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	92,34
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	90,77
9.	Penanganan Pengaduan	97,75

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 89,86, diikuti oleh unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya sebesar 90,09, serta Kesesuaian Persyaratan yang masing-masing memperoleh nilai 90,32. 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 Peraturan menteri Keuangan NO. 85 Tahun 2023 melalui pembuatan media informasi (website, <i>e-banner</i> dan sosmed balai)	Sudah	Meskipun sudah disosialisasikan melalui website resmi, efektivitas sosialisasi masih belum optimal karena sebagian pengguna layanan jarang mengakses website Balai. Namun, dengan disosialisasikan juga melalui sosial media seperti Instagram, TikTok dan Facebook, pengguna sudah mulai memahami terkait tarif pengujian.	
2	Sosialisasi janji layanan dan jenis layanan kepada pelanggan melalui berbagai media informasi (loket, <i>banner</i> , <i>website</i> , dan media sosial)	Sudah	Meskipun sudah disosialisasikan melalui sosial media dan <i>e-banner</i> , namun banyak yang belum membaca di sosial media ataupun di <i>e-banner</i> tertera. Komunikasi langsung lebih diutamakan kepada pelanggan ketika mengunjungi langsung BV Banjarbaru	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 135 orang mengisi SKM pada Balai Veteriner Banjarbaru pada bulan April – Juni 2026. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru pada periode April – Juni menunjukkan tingkat kualitas “**sangat baik**” dengan perolehan nilai IKM sebesar **88,85** dan **3,62** 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 Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Veteriner Banjarbaru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Banjarbaru, 01 Juli 2026
Kepala Balai,

drh. Aris Sutomo, M.Sc
NIP 19800726 200604 1 001



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	: ☐ L ☐ P	Usia.....tahun	
Pendidikan	: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan	: ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya:.....		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat 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 pendapat 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 pengujian sesuai dengan janji layanan ? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan 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	SARAN DAN MASUKAN :

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



