



PKH



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER WATES

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN III
TAHUN 2025



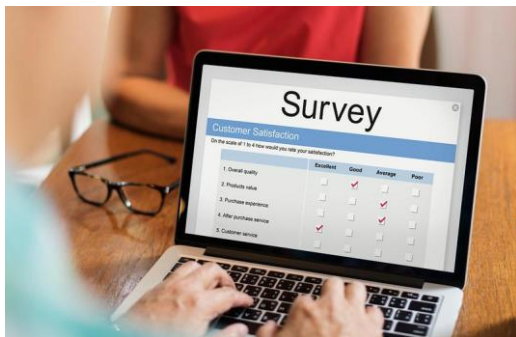
BALAI BESAR VETERINER WATES



081-1295-5145



<https://bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id>



**PROGRESS PELAKSANAAN
LAYANAN MASYARAKAT
BERKUALITAS
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2025**

ABSTRACT

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat untuk mengukur seberapa baik penyelenggaraan layanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat. Survei dilakukan dengan metode sampling kepada pengguna layanan BBV Wates dengan mengisi kuesioner yang terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan. Nilai SKM BBV Wates pada Triwulan III Tahun 2025 adalah 3,798 dengan tingkat kualitas yang sangat baik

**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER WATES**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga survei kepuasan masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Survei ini merupakan bentuk komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Kami menyadari bahwa partisipasi aktif dari masyarakat sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kami sangat menghargai waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam survei ini.

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III (Juli – September) 2025 ini bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dan masukan dari masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan yang telah kami berikan selama 3 bulan Juli – September 2025. Hasil dari survei ini akan kami gunakan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi dan perbaikan, sehingga kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei ini, terutama kepada masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk memberikan tanggapan. Kami berharap hasil survei ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kami.

Yogyakarta, 06 Oktober 2025
Kepala Balai Besar



drh. Nur Saptahidhayat, M.Sc. /
NIP 197412072002121002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik maka diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum banyak memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Balai Besar Veteriner Wates (BBV Wates) berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Unsur dan jumlah pertanyaan dalam penyusunan SKM mengikuti standar pertanyaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data SKM akan digunakan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan di BBV Wates terdapat beberapa sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan SKM Triwulan I tahun 2025 dengan 9 unsur pertanyaan yang dapat dinilai oleh masyarakat terhadap pelayanan BBV Wates.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

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 kepada pelanggan.

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 BBV Wates;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja BBV Wates.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh BBV Wates dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan sebagai pengguna layanan BBV Wates.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 BBV Wates, 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, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di BBV Wates pada hari dan jam kerja layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara offline yang hasilnya diserahkan kepada petugas layanan dan secara online melalui google form.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

SKM tahun 2025 dilaksanakan mulai bulan Januari - Oktober 2025, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2025	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	3

Dalam pelaporannya dilaksanakan secara Triwulanan, untuk pelaksanaan SKM Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 dengan jadwal sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

BBV Wates menentukan responden sejumlah 140 orang secara acak pada SKM Triwulan III Tahun 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di BBV Wates dilaksanakan berdasarkan 4 (empat) jenis layanan yang dilaksanakan di BBV Wates yaitu:

- 1) Pengujian veteriner dan produk hewan;
- 2) Pengamatan dari penyidikan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner;
- 3) Pembinaan dan Bimbingan Teknis;
- 4) Layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi).

Berdasarkan hasil pengumpulan data responden dari 4 (empat) layanan terkumpul sebanyak 140 responden dengan komposisi sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pengujian veteriner dan produk hewan	116
2	Pengamatan dari penyidikan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner	6
3	Pembinaan dan Bimbingan Teknis	3
4	Layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi)	15
	Jumlah	140

Dengan karakteristik data responden sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	89	64%
		PEREMPUAN	51	36%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	24	17%
		SLTP	40	29%
		SLTA	30	21%
		D1-D4	23	16%
		SI	15	11%
		S2/S3	8	6%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	36	26%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PEGAWAI SWASTA	40	29%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	22	16%
		PELAJAR/MAHASISWA	34	24%
		PETANI/PETERNAK	4	3%
		LAINNYA	4	3%

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki laki (64%) dengan tingkat pendidikan SLTP (29%) dan pekerjaan pegawai swasta (29%) yang merupakan pengguna layanan di BBV Wates. Pengguna layanan dari pegawai swasta menempati urutan pertama sebagai pengguna layanan.

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

3.2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Layanan Pada Balai Besar Veteriner Wates

1) Pengujian veteriner dan produk hewan

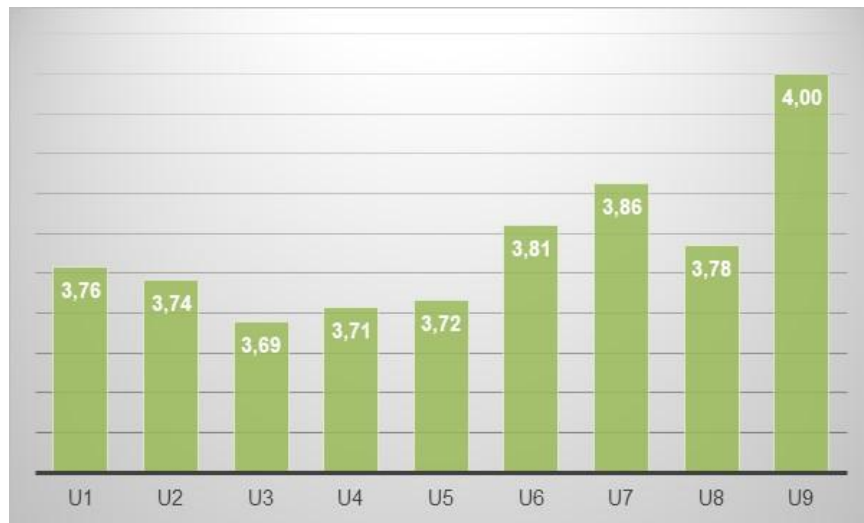
Pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan dengan jumlah responden 116 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 94,636 atau 3,785 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "sangat baik".

Pengolahan data SKM pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,76	3,74	3,69	3,71	3,72	3,81	3,86	3,78	4,00
NILAI SKM	3,785								
SKM KONVERSI	94,636								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data survei pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan, dapat diketahui bahwa :

- a. Dua unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu: 1) Kecepatan pelayanan (U3) dengan nilai 3,69, dan 2) Kesesuaian/kewajaran biaya (U4) dengan nilai 3,71.
- b. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu: 1) Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 4,00, dan 2) Perilaku Petugas Pelayanan (U7) dengan nilai 3,86.

2) Pengamatan dari penyidikan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner

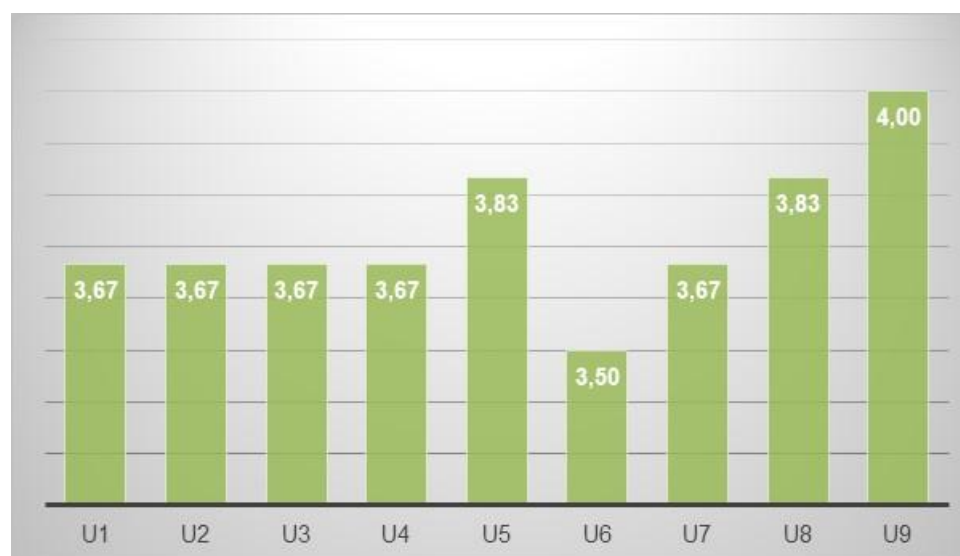
Pada layanan pengamatan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat dengan jumlah responden 6 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 93,056 atau 3,722 skala likert dengan mutu layanan “A” atau “sangat baik”.

Pengolahan data SKM pada layanan pengamatan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,67	3,67	3,67	3,83	3,50	3,67	3,83	4,00
NILAI SKM	3,722								
SKM KONVERSI	93,056								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK								

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data survei pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan, dapat diketahui bahwa :

- Unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu kompetensi petugas (U6) dengan nilai 3,50.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu penanganan pengaduan (U9) dengan nilai 4,00.

3) Pembinaan dan bimbingan teknis

Pada layanan pembinaan dan bimbingan teknis dengan jumlah responden 3 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 98,148 atau 3,926 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "sangat baik".

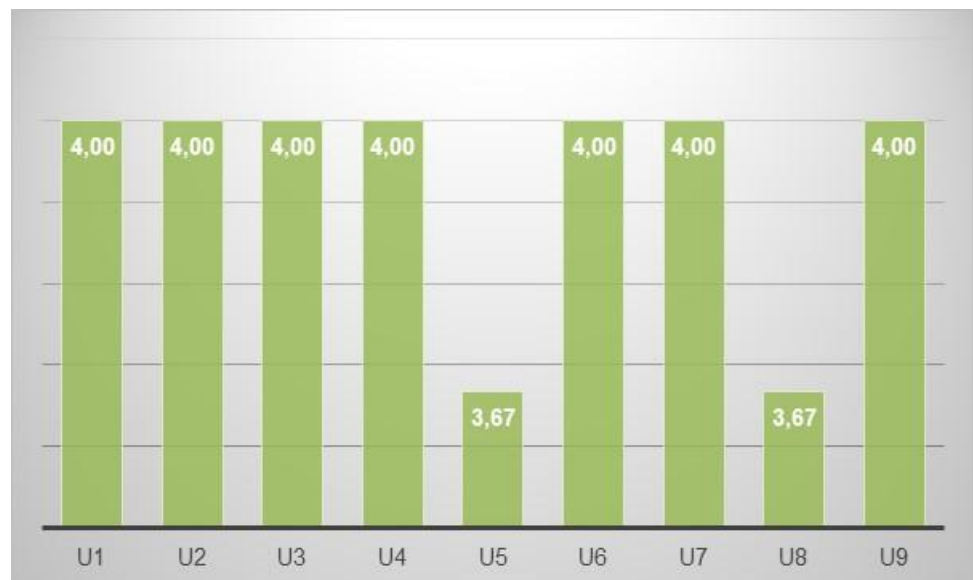
Pengolahan data SKM pada layanan pembinaan dan bimbingan teknis

diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00
NILAI SKM	3,785								
SKM KONVERSI	94,636								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data survei pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan, dapat diketahui bahwa :

- Unsur layanan dengan nilai rendah ,yaitu: 1) Kesesuaian pelayanan (U5), dan 2) Penanganan pengaduan (U8) dengan nilai 3,67.
- Unsur layanan dengan nilai tinggi, yaitu: 1) Kesesuaian persyaratan (U1), 2) Prosedur pelayanan (U2), 3) Kecepatan pelayanan (U3), 4) Kesesuaian/kewajaran biaya (U4), 5) Kompetensi petugas (U6), 6) Perilaku petugas pelayanan (U7), 7) Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 4,00.

4) Layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi)

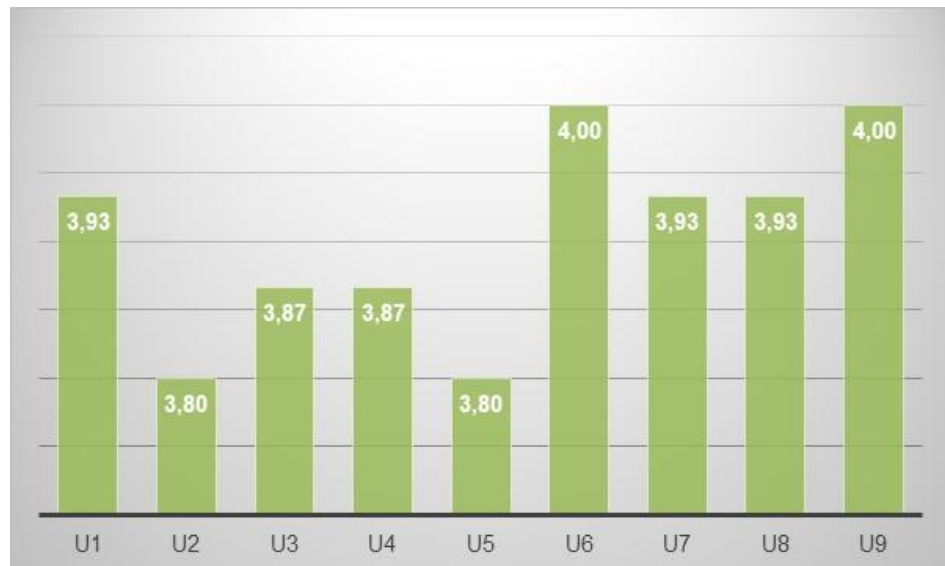
Pada layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi) dengan jumlah responden 15 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 97,593 atau 3,904 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "sangat baik".

Pengolahan data SKM pada layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi) 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	3,93	3,80	3,87	3,87	3,80	4,00	3,93	3,93	4,00
NILAI SKM	3,904								
SKM KONVERSI	97,593								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data survei pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan, dapat diketahui bahwa :

- Dua unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu: 1) Prosedur pelayanan (U2) dan 2) Kesesuaian pelayanan (U5) dengan nilai 3,80.

- b. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu: 1) Penanganan Pengaduan (U9) dengan dan 2) Kompetensi petugas (U6) dengan nilai 4,00.

3.2.2 Hasil Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat dari 4 (empat) Layanan Balai Besar Veteriner Wates

Nilai SKM Balai diperoleh dari hasil dari rata-rata nilai SKM pada 4 layanan yang ada di Balai.

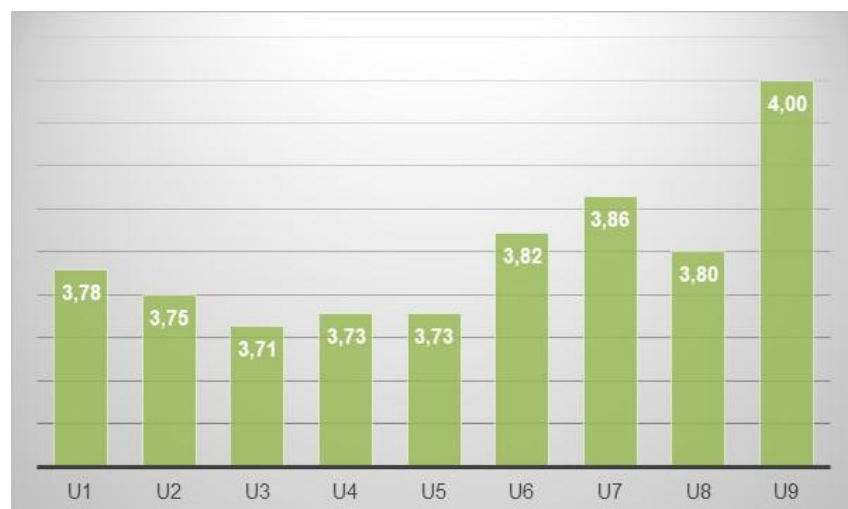
Berdasarkan hasil rata-rata dari nilai SKM 4 layanan dengan total jumlah responden 140 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 94,960 atau 3,798 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "sangat baik".

Pengolahan data SKM pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,75	3,71	3,73	3,73	3,82	3,86	3,80	4,00
NILAI SKM	3,798								
SKM KONVERSI	94,960								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data survei pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan, dapat diketahui bahwa :

- a. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Kecepatan pelayanan (U3) dengan nilai 3,71, 2) Kesesuaian/kewajaran biaya (U4) dengan nilai 3,73, dan 3) Kesesuaian pelayanan (U5) dengan nilai 3,73.
- b. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 4,00, 2) Perilaku petugas pelayanan (U7) dengan nilai 3,86, dan 3) Kompetensi petugas (U6) dengan nilai 3,82.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Triwulan III tahun 2025, dengan kesimpulan data:

- a. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Kecepatan pelayanan (U3) dengan nilai 3,71, 2) Kesesuaian/kewajaran biaya (U4) dengan nilai 3,73, dan 3) Kesesuaian pelayanan (U5) dengan nilai 3,73.
- b. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 4,00, 2) Perilaku petugas pelayanan (U7) dengan nilai 3,86, dan 3) Kompetensi petugas (U6) dengan nilai 3,82.

Analisa hasil Survey Kepuasan Masyarakat:

1. Unsur dengan nilai terendah yaitu, kecepatan pelayanan, kesesuaian/ kewajaran biaya dan kesesuaian pelayanan kemungkinan disebabkan antara lain dikarenakan masyarakat menginginkan waktu pelayanan yang lebih cepat, biaya yang dikenakan lebih rendah, dan hasil pelayanan yang diterima lebih baik. Namun sesuai ketiga unsur tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan dan tarif yang berlaku;
2. Penanganan pengaduan, perilaku petugas pelayanan dan kompetensi petugas merupakan unsur tertinggi dalam penilaian SKM yang perlu untuk dipertahankan.

Beberapa keluhan pelanggan:

Selama Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 tidak terdapat keluhan pelanggan yang masuk di BBV Wates. BBV Wates menyediakan saluran keluhan pelanggan baik melalui *offline* (kotak saran) maupun pengaduan *online* (*Website*, *Whatsapp* dan Nomor HP).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa tersebut sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, direkomendasikan sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi terhadap kesesuaian standar operasional waktu pelayanan atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan;
2. Sosialisasi biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan; dan

- Melakukan evaluasi lebih lanjut hasil SKM terkait dengan unsur kesesuaian pelayanan (U5) yang mendapat nilai rendah.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dilaksanakan pada TW IV tahun 2025 yang dirinci pada tabel berikut:

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Kecepatan Pelayanan	1. Evaluasi internal				√	1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner
	2. Evaluasi terhadap kesesuaian standar operasional terkait waktu pelayanan atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan				√	
	3. Sosialisasi standar operasional terkait waktu pelayanan				√	
Kesesuaian/kewajaran biaya	1. Sosialisasi standar pelayanan terkait dengan biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan				√	1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner 3. Kepala bagian umum
	2. Menyampaikan standar				√	

	pelayanan terkait dengan biaya yang dikenakan pada setiap uji kepada pelanggan secara langsung					
Kesesuaian pelayanan	1. Evaluasi internal				√	1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner 3. Kepala Bagian Umum
	2. evaluasi lebih lanjut hasil SKM terkait dengan unsur kesesuaian pelayanan (U5)				√	

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan III tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBV Wates, pada Triwulan III secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 3,798 dan jika dibandingkan Triwulan I dan II mengalami peningkatan (nilai SKM TW I 3,646 dan SKM TW II 3,775).
2. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Kecepatan pelayanan (U3), 2) Kesesuaian/kewajaran biaya (U4) dan 3) Kesesuaian pelayanan (U5).
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Penanganan Pengaduan (U9), 2) Perilaku petugas pelayanan (U7) dan 3) Kompetensi petugas (U6).
4. Tidak ada keluhan/pengaduan layanan selama Triwulan III Tahun 2025.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat / responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	(diisi oleh petugas)	
Umur	 tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1 – D3 – D4 2. SLTP 5. S – 1 3. SLTA 6. S – 2 Keatas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Petani/ Peternak 3. Wiraswasta/Usahawan 6. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai dengan jawaban yang dipilih)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P ¹⁾	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P ¹⁾
1. Tidak sesuai	1	1. Tidak sesuai	1
2. Kurang sesuai	2	2. Kurang sesuai	2
3. Sesuai	3	3. Sesuai	3
4. Sangat sesuai	4	4. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
1. Tidak mudah	1	1. Tidak kompeten	1
2. Kurang Mudah	2	2. Kurang kompeten	2
3. Mudah	3	3. Kompeten	3
4. Sangat mudah	4	4. Sangat kompeten	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
1. Tidak cepat	1	1. Tidak sopan dan ramah	1
2. Kurang cepat	2	2. Kurang sopan dan ramah	2
3. Cepat	3	3. Sopan dan ramah	3
4. Sangat cepat	4	4. Sangat sopan dan ramah	4
4. Bagaimana penilaian saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
1. Tidak sesuai	1	1. Buruk	1
2. Kurang sesuai	2	2. Cukup	2
3. Sesuai	3	3. Baik	3
4. Sangat sesuai	4	4. Sangat baik	4
		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
		1. Tidak ada	1
		2. Ada tetapi tidak berfungsi	2
		3. Berfungsi kurang maksimal	3
		4. Dikelola dengan baik	4

109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai	436	434	428	430	431	442	448	439	464
/Unsur									
NRR / pertanyaan	3,76	3,74	3,69	3,71	3,72	3,81	3,86	3,78	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,418	0,416	0,410	0,412	0,413	0,423	0,429	0,420	0,444
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,785	94,636

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,78
U2	Prosedur Pelayanan	3,75
U3	Kecepatan Pelayanan	3,71
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,73
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,73
U6	Kompetensi Petugas	3,82
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,86
U8	Penanganan Pengaduan	3,80
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,00

IKM UNIT PELAYANAN :	94,96
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

b. Pengamatan Dari Penyidikan Penyakit Hewan Dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai	22	22	22	22	23	21	22	23	24
/Unsur									
NRR / pertanyaan	3,67	3,67	3,67	3,67	3,83	3,50	3,67	3,83	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,407	0,407	0,407	0,407	0,426	0,389	0,407	0,426	0,444
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	B	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,722	93,056

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,667
U2	Prosedur Pelayanan	3,667
U3	Kecepatan Pelayanan	3,667
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,667
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,833
U6	Kompetensi Petugas	3,500
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,667
U8	Penanganan Pengaduan	3,833
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN :	93,06
-----------------------------	--------------

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

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

c. Pembinaan dan Bimbingan Teknis

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	12	12	12	12	11	12	12	11	12
NRR / pertanyaan	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,444	0,444	0,444	0,444	0,407	0,444	0,444	0,407	0,444
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,926	**) 98,148

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	4,000
U2	Prosedur Pelayanan	4,000
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,667
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	4,000
U8	Penanganan Pengaduan	3,667
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN :	98,15
-----------------------------	--------------

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

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

d. Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Perpustakaan, Informasi dan Dokumentasi)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	59	57	58	58	57	60	59	59	60
NRR / pertanyaan	3,93	3,80	3,87	3,87	3,80	4,00	3,93	3,93	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,437	0,422	0,430	0,430	0,422	0,444	0,437	0,437	0,444
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan									*) **) 3,904 97,593

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,93
U2	Prosedur Pelayanan	3,80
U3	Kecepatan Pelayanan	3,87
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,87
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,80
U6	Kompetensi Petugas	4,00
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,93
U8	Penanganan Pengaduan	3,93
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,00

IKM UNIT PELAYANAN :

97,59

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	3	3	4	3	3	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	3	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	3	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	3	3	3	3	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	4	4	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	3	4	4	3	4	3	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	529	525	520	522	522	535	541	532	560
NRR / pertanyaan	3,78	3,75	3,71	3,73	3,73	3,82	3,86	3,80	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,420	0,417	0,413	0,414	0,414	0,425	0,429	0,422	0,444
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,798	**) 94,960

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,78
U2	Prosedur Pelayanan	3,75
U3	Kecepatan Pelayanan	3,71
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,73
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,73
U6	Kompetensi Petugas	3,82
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,86
U8	Penanganan Pengaduan	3,80
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,00

IKM UNIT PELAYANAN :**94,96****Mutu Pelayanan : Sangat Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

3. SK Tim Penyusun SKM Balai Besar Veteriner Wates



**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER WATES
YOGYAKARTA**

Jalan Raya Jogja - Wates Km 27 Tromol Pos 18 Wates Yogyakarta 55602 Telp. : (0274) 773168 Fax. (0274) 773354
Website : <http://bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id> E-mail : bbvetwates@pertanian.go.id

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES
Nomor : 02028/Kpts/OT.050/F.4.C/01/2025**

**TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR VETERINER WATES
TAHUN 2025**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat/stakeholder, maka dipandang perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner (BBVet) Wates tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Besar Veteriner (BBVet) Wates Tahun 2025;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Sponsor, Agen dan Tunas Perubahan pada Balai Besar Veteriner Wates.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang -Undang Noor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5015);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5149);



5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) ;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1141);
7. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/8/2018A tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 604);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 118).
11. Keputusan Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 0139/Kpts/KP.230/F/09/2024 tentang Ketua Kelompok Substansi dan Ketua Tim Kerja Pada Kelompok Jabatan Fungsional Satker Pusat Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : MENETAPKAN KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025;
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tercantum pada kolom I, II dan III keputusan ini;

- KETIGA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU mempunyai tugas :
1. Menyusun tatalaksana dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 2. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 3. Melakukan identifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Melakukan penyusunan dan pendistribusian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden;
 5. Melakukan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 6. Melakukan pengolahan dan analisa data hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 7. Melakukan langkah-langkah yang diperlukan sebagai tindak lanjut hasil survei;
 8. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 9. Menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- KEEMPAT : Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Balai Besar Veteriner Wates;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 02 Januari 2025

Kepala Balai Besar,



drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D.
NIP. 197511042003121001

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian, di Jakarta;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian, di Jakarta;
3. Sekretaris Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan, di Jakarta;
4. Yang bersangkutan;
5. Arsip.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES
NOMOR : 02028/Kpts/OT.050/F.4.C/1/2025
TENTANG PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR VETERINER WATES
TAHUN 2025**

NO	NAMA/NIP PANGKAT/GOLONGAN	JABATAN
(1)	(2)	(3)
1	drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D. NIP 197511042003121001	Pengarah
2	drh. Basuki Rochmat Suryanto NIP 197505292009011007	Ketua
3	drh. Eni Fatimah, M.M NIP 197408262008012003	Evaluator
4	drh. Ari Puspita Dewi, M.Sc. NIP 198108022006042001	Evaluator
5	Diah Irfaningrum S.Sos. M.AP. NIP 198406122014032003	Sekretariat
6	Ismiati, S.S.M.Ec.Dev. NIP 198405232009122004	Sekretariat
7	Apriani, S.P., M.Si. NIP 197804022009122004	Sekretariat
8	drh. Laksmi Widyastuti NIP 197806252009012004	Anggota sekaligus Surveyor
9	Tri Cahyono Setyawan, S.Kom. NIP 198505152011011012	Anggota sekaligus Surveyor
10	Robet Sukisworo, A.Md. NIP 197606072011011006	Anggota sekaligus Surveyor
11	Wahyu Tri Maimanto, A.Md. NIP 199105202020121003	Anggota sekaligus Surveyor
12	Dewi Nugraheni, A.Md. NIP 197403192020122003	Anggota sekaligus Surveyor

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 2 Januari 2025

Kepala Balai Besar,

drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D.
NIP 197511042003121001

4. Tindak Lanjut Rekomendasi Triwulan II

REALISASI TINDAK LANJUT REKOMENDASI LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TW II TAHUN 2025

A. Rekomendasi Laporan SKM TW II Tahun 2025

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Persyaratan	4. Evaluasi internal			√		1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner
	5. Sosialisasi/menya mpaikan persyaratan yang yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif melalui Forum Kosultasi Publik (FKP).			√		
Prosedur Pelayanan	1. Evaluasi internal			√		1. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner
	2. Menyampaikan prosedur pelayanan dalam bentuk media yang mudah dipahami oleh pengguna layanan			√		
	1. Evaluasi internal			√		

Kualitas Sarana dan Prasarana	2. Perbaikan/penyediaan baru sarana dan prasarana layanan			√		1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Kepala Bagian Umum
--------------------------------------	---	--	--	---	--	---

B. Realisasi Rekomendasi Laporan SKM 2024

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
Persyaratan	1.Evaluasi internal	1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner	17 Juli 2025 dan 08 Agustus 2025	Rapat koordinasi Humas, PPID dan Ekspose PEKPPP
	2.Sosialisasi/menyampaikan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif melalui Forum Kosultasi Publik (FKP)		08 Juli 2025	Forum Kosultasi Publik (FKP)
Prosedur Pelayanan	1.Evaluasi internal	1. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner	Tanggal 17 Juli 2025 dan 08 Agustus 2025	Rapat koordinasi Humas, PPID dan Ekspose PEKPPP
	2. Menyampaikan prosedur pelayanan dalam bentuk media yang mudah dipahami oleh pengguna layanan		08 Juli 2025	Forum Kosultasi Publik (FKP)
Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Evaluasi internal	2. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 3. Kepala Bagian Umum	Tanggal 17 Juli 2025 dan 08 Agustus 2025	Rapat koordinasi Humas, PPID dan Ekspose PEKPPP
	2.Perbaikan/penyediaan baru sarana dan prasarana layanan		08 Agustus 2025	Ekspose PEKPPP

C. Eviden Tindak Lanjut

Tindak lanjut rekomendasi dari laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Unsur Waktu Persyaratan

1) Evaluasi Internal

Telah dilaksanakan rapat koordinasi dalam rangka evaluasi humas, PPID dan pelayanan publik pada tanggal 17 Juli 2025. Bahwa waktu penyelesaian pelayanan sejauh ini sudah sesuai dengan batas waktu dalam standar pelayanan, namun terdapat kemungkinan harapan masyarakat akan tersedianya waktu layanan dan prioritas layanan (jalur *fast track*) sesuai dengan prosedur dan biaya yang belum bisa ditetapkan karena hal ini harus melalui persetujuan Kementerian Pertanian dan Kementerian Keuangan.

2) Sosialisasi/menyampaikan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif melalui Forum Kosultasi Publik (FKP)

BBV Wates telah menyelenggarakan FKP pada Selasa, 8 Juli 2025, dengan susunan acara sebagai berikut:

Jam (WIB)	Acara	Keterangan
08.30-09.00	Pemutaran Video Profil Balai Besar Veteriner Wates Lagu Indonesia Raya	Host
09.00-09.15	Sambutan Kepala Balai Besar Veteriner Wates	drh. Hendra Wibawa, M.Si, Ph.D.
09.15-09.45	Sambutan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Pertanian	drh. Moch. Arief Cahyono, M.Si.
09.45-10.15	Sambutan dan Materi Optimalisasi Pelayanan Publik di Lembaga Pemerintah	Ombudsman RI Yogyakarta
10.15-10.30	Pembacaan Maklumat Layanan BBVet Wates & Penandatanganan Komitmen Bersama	Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner: drh. Rochmadiyanto, M.Sc.
10.30-11.00	Paparan Pelayanan Balai Besar Veteriner Wates: Update Layanan 2025 - Penyampaian Standard Pelayanan Publik (SPP) BBV Wates 2025 - Tarif Permenkeu No 85 Th 2023	Moderator: drh. Basuki Rochmad Suryanto Kepala Bagian Umum: drh. Didik Yulianto, M.Sc.
11.00-11.30	DISKUSI	

11.30- 12.00	RESUME & PENUTUP	
-----------------	------------------	--

Sosialisasi terkait menyampaikan persyaratan yang yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif disampaikan dalam penyampaian Standar Pelayanan Publik (SPP) BBV Wates 2025 oleh drh. Didik Yulianto, M.Sc.

2. Unsur Prosedur Pelayanan

1) Evaluasi Internal

Telah dilaksanakan rapat koordinasi dalam rangka evaluasi humas, PPID dan pelayanan publik pada tanggal 17 Juli 2025. Bahwa waktu penyelesaian pelayanan sejauh ini sudah sesuai dengan batas waktu dalam standar pelayanan, namun terdapat kemungkinan harapan masyarakat akan tersedianya waktu layanan dan prioritas layanan (jalur *fast track*) sesuai dengan prosedur dan biaya yang belum bisa ditetapkan karena hal ini harus melalui persetujuan Kementerian Pertanian dan Kementerian Keuangan.

2) Menyampaikan prosedur pelayanan dalam bentuk media yang mudah dipahami oleh pengguna layanan





3. Kualitas Sarana dan Prasarana

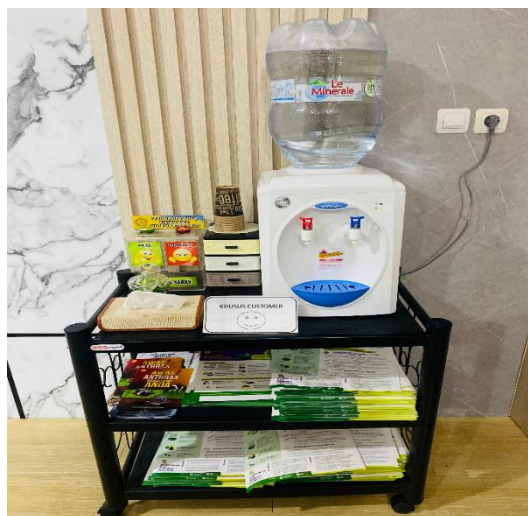
1) Evaluasi internal

Penyesuaian sarana prasarana layanan publik yang mengakoodir kebutuhan kaum rentan sesuai dengan ketentuan Pedoman Menteri PANRB No. 1 Tahun 2022 tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2) Perbaikan/penyediaan baru sarana dan prasarana layanan

Dilakukan perbaikan/penyediaan baru sarana dan prasarana layanan antara lain:

1. Meja minum untuk customer



2. Tempat bermain anak



3. Loket khusus disabilitas pada Loket 1



4. Tempat Helm dan Jacket Pengunjung



5. Parkir prioritas disabilitas



6. Toilet untuk disabilitas

