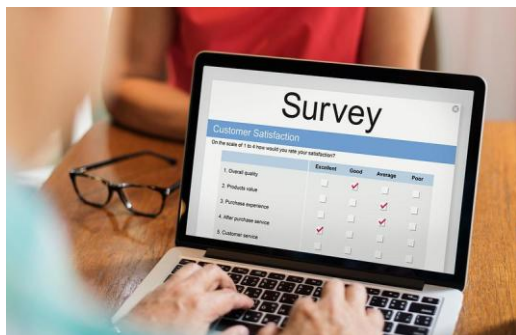




PROGRESS PELAKSANAAN LAYANAN MASYARAKAT BERKUALITAS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2025

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 IV Tahun 2025 adalah 3,614 dengan tingkat kualitas yang sangat baik atau "A".

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 IV (1–17 Oktober) 2025 ini bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dan masukan dari masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan yang telah kami berikan selama Triwulan IV. 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.



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 IV 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 disebarkan 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 IV (1-17 Oktober) tahun 2025 dengan jadwal sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	3
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2025	17
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

BBV Wates menentukan responden sejumlah 66 orang secara acak pada SKM Triwulan IV 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 66 responden dengan komposisi sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pengujian veteriner dan produk hewan	31
2	Pengamatan dari penyidikan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner	2
3	Pembinaan dan Bimbingan Teknis	18
4	Layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi)	15
	Jumlah	66

Dengan karakteristik data responden sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	31	47%
		PEREMPUAN	35	53%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	2%
		SLTA	19	29%
		D1-D4	6	9%
		SI	34	52%
		S2/S3	6	9%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	21	32%
		PEGAWAI SWASTA	20	30%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	3	5%
		PELAJAR/MAHASISWA	7	11%
		PETANI/PETERNAK	6	9%
		LAINNYA	9	14%

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (53%) dengan tingkat pendidikan S1 (52%) dan pekerjaan PNS/TNI/POLRI (32%) yang merupakan pengguna layanan di BBV Wates. Pengguna layanan dari PNS/TNI/POLRI 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 31 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 95,968 atau 3,839 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	3,81	3,81	3,81	3,81	3,81	3,84	3,84	3,84	4,00
NILAI SKM	3,839								
SKM KONVERSI	95,968								
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:

- Unsur layanan dengan nilai rendah yaitu 3,81 ada pada unsur-unsur: Kesesuaian Persyaratan (U1) , Kecepatan Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4) dan Kesesuaian Pelayanan (U5).
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu 4,00 ada pada unsur: Penanganan Pengaduan (U9).
- Sementara itu 3 (unsur) lain yaitu 3,84 ada pada unsur-unsur: Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), dan Kualitas sarana dan Prasarana (U8).

2) Pengamatan dari penyidikan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner

Pada layanan pengamatan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner dengan jumlah responden 2 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 97,222 atau 3,889 skala likert dengan mutu layanan “A” atau “sangat baik”.

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

Tabel

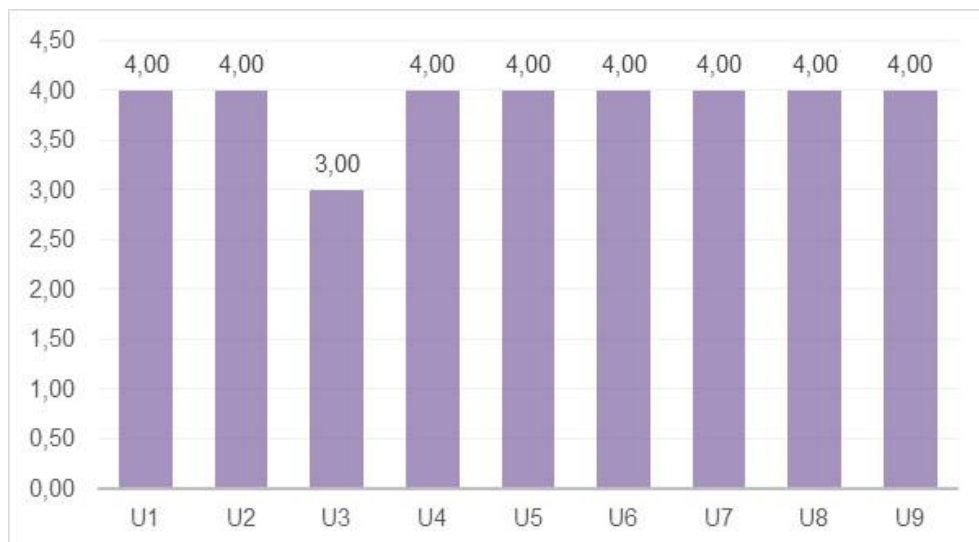
2. Detail Nilai

SKM Per
Unsur

Gambar 2. Grafik

Nilai SKM
Per Unsur

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



Berdasarkan data survei pada layanan pengamatan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner, dapat diketahui hanya ada 2 nilai yaitu:

- Unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Kecepatan Pelayanan (U3) dengan nilai 3,00.
- Unsur layanan dengan nilai tinggi, yaitu Kesesuaian Persyaratan (U1), Kecepatan Pelayanan (U2), Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Kualitas Sarana dan Prasarana (U8), dan Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 4,00.

3) Pembinaan dan bimbingan teknis

Pada layanan pembinaan dan bimbingan teknis dengan jumlah responden 18 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 86,574 atau 3,463 skala likert dengan mutu layanan "B" atau "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	3,39	3,39	3,28	3,39	3,50	3,50	3,39	3,39	3,94
NILAI SKM	3,463								
SKM KONVERSI	86,574								
MUTU PELAYANAN	B								
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data survei pada layanan pembinaan dan bimbingan teknis, dapat diketahui bahwa :

- Unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu: Kcepatan pelayanan (U3) dengan nilai 3,28.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu: 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 82,407 atau 3,296 skala likert dengan mutu layanan "B" atau "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	3,27	3,13	3,13	3,07	3,27	3,27	3,40	3,13	4,00
NILAI SKM	3,296								
SKM KONVERSI	82,407								
MUTU PELAYANAN	B								
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data survei pada layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi), dapat diketahui bahwa :

- Unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu: Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai 3,07.

- b. Unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu: Penanganan Pengaduan (U9) dengan 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.

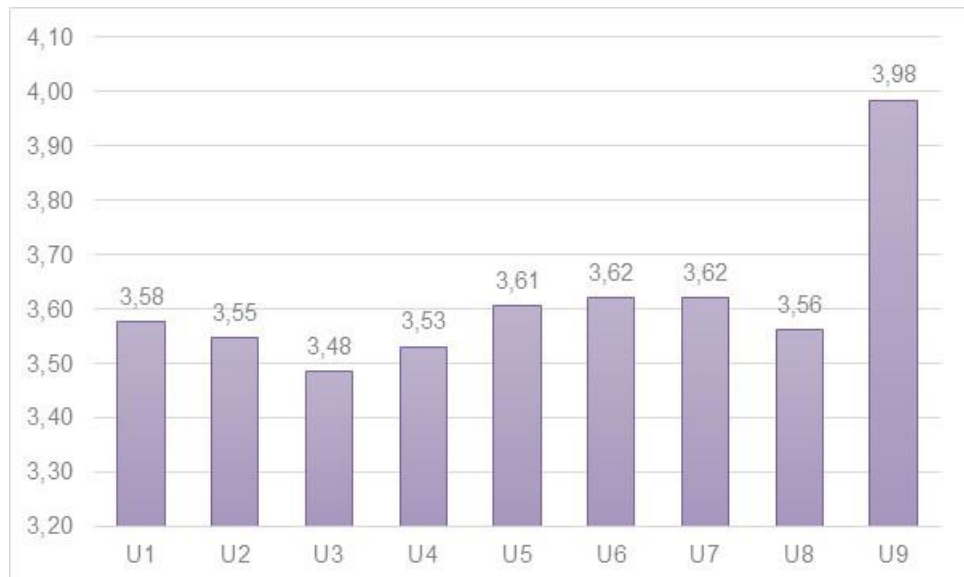
Berdasarkan hasil rata-rata dari nilai SKM 4 layanan dengan total jumlah responden 66 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 90,362 atau 3,614 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "sangat baik".

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	3,58	3,55	3,48	3,53	3,61	3,62	3,62	3,56	43,98
NILAI SKM	3,614								
SKM KONVERSI	90,362								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data survei pada 4 layanan Balai, dapat diketahui bahwa :

- a. Terdapat dua unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: Kecepatan pelayanan (U3) dengan nilai 3,48 dan Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai 3,53.
- b. Satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3,98.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

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

- a. Terdapat dua unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: Kecepatan pelayanan (U3) dengan nilai 3,48 dan Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai 3,53.
- b. Satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3,98.

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 dan biaya yang dikenakan lebih rendah. Namun demikian, kedua unsur tersebut telah sesuai dengan standar operasional pelayanan Balai dan tarif yang berlaku;
2. Penanganan pengaduan oleh petugas merupakan unsur tertinggi dalam penilaian SKM yang perlu untuk dipertahankan.

Beberapa keluhan pelanggan:

Selama Triwulan IV (Oktober) 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 kepada pengguna layanan bahwa biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan adalah sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dilaksanakan pada TW I tahun 2026 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					
--	---	--	--	--	--	--

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBV Wates, pada Triwulan IV secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 3,614 dan jika dibandingkan Triwulan I, II dan III mengalami penurunan (nilai SKM TW I 3,646, SKM TW II 3,775 dan TW III 3,798).
2. Dua unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: Kecepatan pelayanan (U3) dan Kesesuaian/kewajaran biaya (U4).
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: Penanganan Pengaduan (U9).
4. Tidak ada keluhan/pengaduan layanan selama Triwulan IV 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

2. Olah Data SKM

a. Pengujian Veteriner dan Produk Hewan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	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
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	118	118	118	118	118	119	119	119	124
NRR / pertanyaan	3,81	3,81	3,81	3,81	3,81	3,84	3,84	3,84	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,423	0,423	0,423	0,423	0,423	0,427	0,427	0,427	0,444
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,839	**) 95,968

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	3,806
U2	Prosedur Pelayanan	3,806
U3	Kecepatan Pelayanan	3,806
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,806
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,806
U6	Kompetensi Petugas	3,839
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,839
U8	Penanganan Pengaduan	3,839
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 95,97

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

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	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3									
4									
5									
6									
SNilai /Unsur	8	8	6	8	8	8	8	8	8
NRR / pertanyaan	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,444	0,444	0,333	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444
Kategori Per Unsur	A	A	C	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,889	**) 97,222

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	3,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	4,000
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	4,000
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN :	97,22
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

c. Pembinaan dan Bimbingan Teknis

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	3	3	4	4	3	3	4
6	4	4	3	3	4	4	4	3	4
7	4	3	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	61	61	59	61	63	63	61	61	71
NRR / pertanyaan	3,39	3,39	3,28	3,39	3,50	3,50	3,39	3,39	3,94
NRR tertbg/ pertanyaan	0,377	0,377	0,364	0,377	0,389	0,389	0,377	0,377	0,438
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit pelayanan								^{*)} 3,463	^{**)} 86,574

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	3,389
U2	Prosedur Pelayanan	3,389
U3	Kecepatan Pelayanan	3,278
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,389
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,500
U6	Kompetensi Petugas	3,500
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,389
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,389
U9	Penanganan Pengaduan	3,944

IKM UNIT PELAYANAN :	86,57
-----------------------------	--------------

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

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	4	4	4	3	4																														
2	4	4	3	3	4	3	3	4	4																														
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4																														
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4																														
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4																														
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4																														
7	4	3	4	3	3	3	4	3	4																														
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4																														
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4																														
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4																														
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4																														
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4																														
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4																														
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4																														
15	3	4	3	3	4	4	4	3	4																														
SNilai /Unsur	49	47	47	46	49	49	51	47	60																														
NRR / pertanyaan	3,27	3,13	3,13	3,07	3,27	3,27	3,40	3,13	4,00																														
NRR tertbg/ pertanyaan	0,363	0,348	0,348	0,341	0,363	0,363	0,378	0,348	0,444																														
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	A																														
IKM Unit pelayanan								*) 3,296	**) 82,407																														
Keterangan :					<table><tr><th>No.</th><th>Unsur Pelayanan</th><th>Rata-rata</th></tr><tr><td>U1</td><td>Kesesuaian Persyaratan</td><td>3,267</td></tr><tr><td>U2</td><td>Prosedur Pelayanan</td><td>3,133</td></tr><tr><td>U3</td><td>Kecepatan Pelayanan</td><td>3,133</td></tr><tr><td>U4</td><td>Kesesuaian/ Kewajaran Biaya</td><td>3,067</td></tr><tr><td>U5</td><td>Kesesuaian Pelayanan</td><td>3,267</td></tr><tr><td>U6</td><td>Kompetensi Petugas</td><td>3,267</td></tr><tr><td>U7</td><td>Perilaku Petugas Pelayanan</td><td>3,400</td></tr><tr><td>U8</td><td>Kualitas Sarana dan Prasarana</td><td>3,133</td></tr><tr><td>U9</td><td>Penanganan Pengaduan</td><td>4,000</td></tr></table>					No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,267	U2	Prosedur Pelayanan	3,133	U3	Kecepatan Pelayanan	3,133	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,067	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,267	U6	Kompetensi Petugas	3,267	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,400	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,133	U9	Penanganan Pengaduan	4,000
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata																																					
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,267																																					
U2	Prosedur Pelayanan	3,133																																					
U3	Kecepatan Pelayanan	3,133																																					
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,067																																					
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,267																																					
U6	Kompetensi Petugas	3,267																																					
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,400																																					
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,133																																					
U9	Penanganan Pengaduan	4,000																																					
- 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																																							
IKM UNIT PELAYANAN : 82,41																																							
Mutu Pelayanan : Baik																																							

e. Semua Layanan

[illegible]

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 III

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

A. Rekomendasi Laporan SKM TW III Tahun 2025

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				√	1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner

	dan/atau memperoleh pelayanan					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)				√	

B. Realisasi Rekomendasi Laporan SKM TW III Tahun 2025

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
Kecepatan Pelayanan	1. Evaluasi internal	1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner		Belum terlaksana
	2. Evaluasi terhadap kesesuaian standar operasional terkait waktu pelayanan atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan	2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner		Belum terlaksana

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

