

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN II
APRIL – JUNI



TAHUN
2026

Profesional, Inovatif,
Berkolaborasi, dan
Berintegritas





**LAPORAN PELAKSANAAN
LAYANAN MASYARAKAT
BERKUALITAS
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2026**

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 Tahun 2026 Triwulan II adalah 3,635 dengan tingkat kualitas "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 II Tahun 2026 ini bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dan masukan dari masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan yang telah kami berikan selama bulan April – Juni 2026. 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, 30 Juni 2026
Kepala Balai Besar



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud sebagai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik pada setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan sesuai urusan wajib yang dilaksanakan.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam evaluasi dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, Balai Besar Veteriner Wates melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilaksanakan sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Mengingat jenis pelayanan di BBV Wates terdapat beberapa sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan SKM tahun 2026 menggunakan 9 unsur pertanyaan yang dapat dinilai oleh masyarakat atas 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.
5. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates Nomor:02019/Kpts/OT.050/F.4.C/01/2026.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan SKM dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Adapun tujuan dilakukannya adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Balai Besar Veteriner Wates.
2. Mengetahui tingkat kualitas/mutu dan kinerja pelayanan publik pada Balai Besar Veteriner Wates.
3. Mengetahui prioritas perbaikan pelayanan publik Balai Besar Veteriner Wates pada pelaksanaan pelayanan publik periode berikutnya.

Manfaat dari pelaksanaan SKM antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan 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 baik secara *offline* (mengisi form manual) maupun *online* (*google form*) yang disebarluaskan 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, ketrampilan 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 pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan serta layanan pendukung dilakukan di BBV Wates pada hari dan jam kerja layanan. Untuk layanan pengamatan dan penyidikan penyakit hewan dan kesmavet dilakukan di wilayah kerja BBV Wates dimana kegiatan pengamatan dan penyidikan tersebut dilaksanakan. Sementara untuk layanan pembinaan dan bimbingan teknis survei dilakukan kepada peserta pembinaan dan bimbingan teknis pada saat kegiatan dilaksanakan. Pengisian kuesioner baik *offline* maupun *online* dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diserahkan kepada petugas layanan atau di *submit* melalui aplikasi *google form*.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

SKM Triwulan II Tahun 2026 dilaksanakan mulai bulan April-Juni 2026, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	3
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2026	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	4

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	3
----	--------------------------------	-----------	---

2.5 Penentuan Jumlah Responden

BBV Wates menentukan responden sejumlah 163 orang secara acak pada SKM Triwulan II Tahun 2026 dengan rincian responden sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pengujian Veteriner dan Produk Hewan	155
2	Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	3
3	Pembinaan dan Bimbingan Teknis	2
4	Layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi)	3

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 163 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	90	55%
		Perempuan	73	45%
2	Pendidikan	SD ke Bawah	0	0%
		SLTP	1	1%
		SLTA	36	22%
		D1-D4	9	6%
		SI	101	85%
		S2/S3	16	10%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	26	16%
		Pegawai Swasta	53	33%
		Wiraswasta/ Usahawan	21	13%
		Pelajar/Mahasiswa	49	30%
		Petani/Peternak	6	4%
		Lainnya	8	5%

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki laki (55%) dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah S1 (85%) dan pekerjaan terbanyak adalah pegawai swasta (33%).

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

3.2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tiap Layanan pada Balai Besar Veteriner Wates

3.2.1.1 Pengujian Veteriner dan Produk Hewan

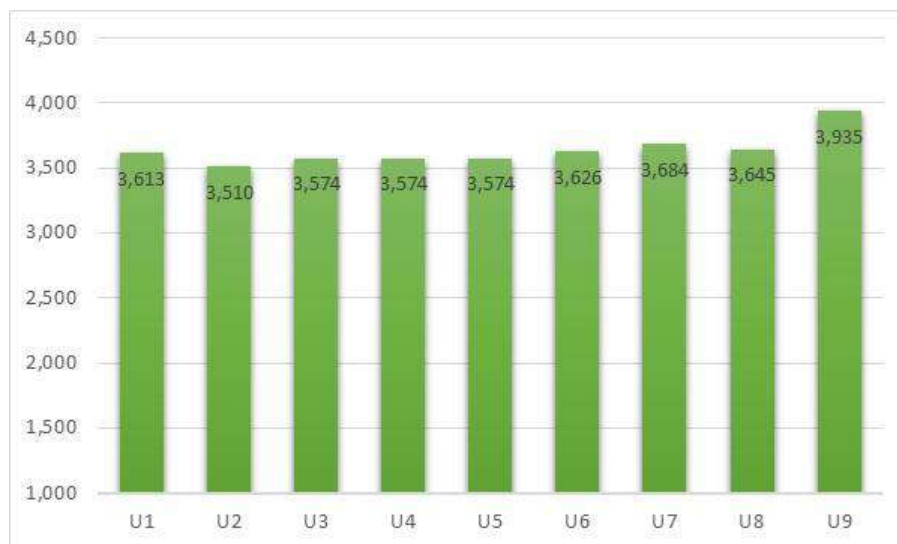
Pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan dengan jumlah responden 155 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 90,932 atau 3,637 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "Sangat Baik".

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

Tabel 1 Detail Nilai SKM Per Unsur Pengujian Veteriner dan Produk Hewan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,613	3,510	3,574	3,574	3,574	3,626	3,684	3,645	3,935
Nilai SKM	3,637								
SKM Konversi	90,932								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik								

Grafik 1 Nilai SKM Per Unsur Pengujian Veteriner dan Produk Hewan



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

- Unsur dengan nilai terendah, yaitu U2 (prosedur pelayanan) dengan nilai 3,510.

- b. Unsur dengan nilai tertinggi, yaitu U9 (penanganan pengaduan) dengan nilai 3,935.

Rekapitulasi Nilai SKM Layanan Pengujian Veteriner dan Produk Hewan

Nilai SKM	Triwulan I	Triwulan II
	3,792	3,637

Jika dibandingkan dengan nilai SKM Triwulan I, pada Triwulan II terjadi penurunan nilai SKM dari 3,792 menjadi 3,637 dan semua unsur (U1-U8) mengalami penurunan.

3.2.1.2 Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

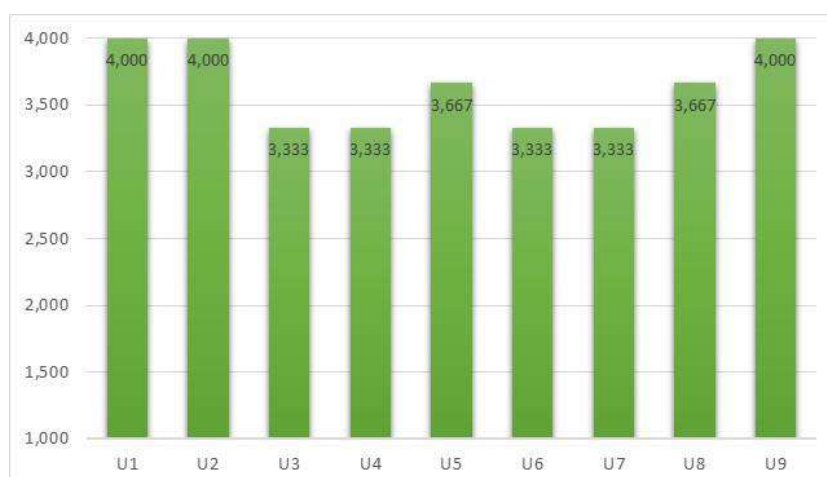
Pada layanan pengamatan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat dengan jumlah responden 3 orang diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 90,741 atau 3,630 skala likert dengan mutu layanan “A” atau “Sangat Baik”.

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

Tabel 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	4,000	4,000	3,333	3,333	3,667	3,333	3,333	3,667	4,000
Nilai SKM	3,630								
SKM Konversi	90,741								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik								

Grafik 2 Nilai SKM Per Unsur Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner



Berdasarkan data survei pada layanan pengamatan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat, dapat diketahui bahwa :

- a. Unsur dengan nilai terendah, yaitu U3 (Kecepatan Pelayanan), U4 (Kesesuaian/kewajaran Biaya), U6 (Konpensasi Petugas), U7 (Perilaku Petugas Pelayanan) dengan nilai 3,333.
- b. Unsur dengan nilai tertinggi, yaitu: U1 (Kesesuaian Persyaratan), U2 (Prosedur Pelayanan), U9 (Penanganan Pengaduan) dengan nilai 4,000.

**Rekapitulasi Nilai SKM Layanan Pengamatan dan Penyidikan Penyakit
Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner**

Nilai SKM	Triwulan I	Triwulan II
	3,210	3,630

Jika dibandingkan dengan nilai SKM Triwulan I, pada Triwulan II terjadi peningkatan nilai SKM dari 3,210 menjadi 3,630 dan semua unsur (U1-U9) mengalami peningkatan, kecuali U6 tetap.

3.2.1.3 Pembinaan dan Bimbingan Teknis

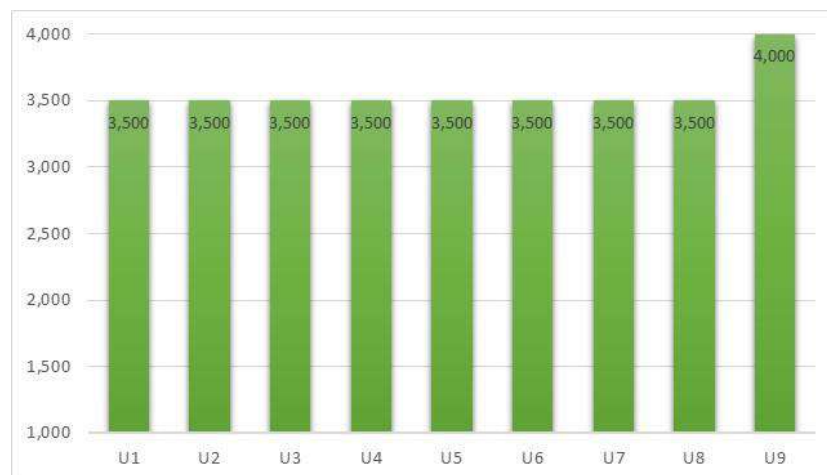
Pada layanan pembinaan dan bimbingan teknis dengan jumlah responden 2 orang diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 88,889 atau 3,556 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "Sangat Baik".

Pengolahan data SKM pada layanan pembinaan dan bimbingan teknis diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Pembinaan dan Bimbingan Teknis

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	4,000
Nilai SKM	3,556								
SKM Konversi	88,889								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik								

Grafik 3 Nilai SKM Per Unsur Pembinaan dan Bimbingan Teknis



Berdasarkan data survei pada layanan pembinaan dan bimbingan teknis, hasil survei terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

- Unsur-unsur dengan nilai rendah, yaitu: Kesesuaian persyaratan (U1), Prosedur pelayanan (U2), Kecepatan pelayanan (U3), Kesesuaian/kewajaran biaya (U4), Kesesuaian pelayanan (U5), Kompetensi petugas (U6), Perilaku petugas pelayanan (U7), Kualitas sarana dan prasarana (U8) dengan nilai masing-masing 3,500.
- Satu unsur dengan nilai tinggi, yaitu Penanganan pengaduan (U9) dengan nilai 4,000.

Rekapitulasi Nilai SKM Layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis

Nilai SKM	Triwulan I	Triwulan II
	3,556	3,556

Jika dibandingkan dengan nilai SKM Triwulan I, pada Triwulan II nilai SKM layanan pembinaan dan bimbingan teknis tetap yaitu 3,556 meskipun ada perubahan rata-rata nilai pada setiap unsurnya (U1-U9).

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

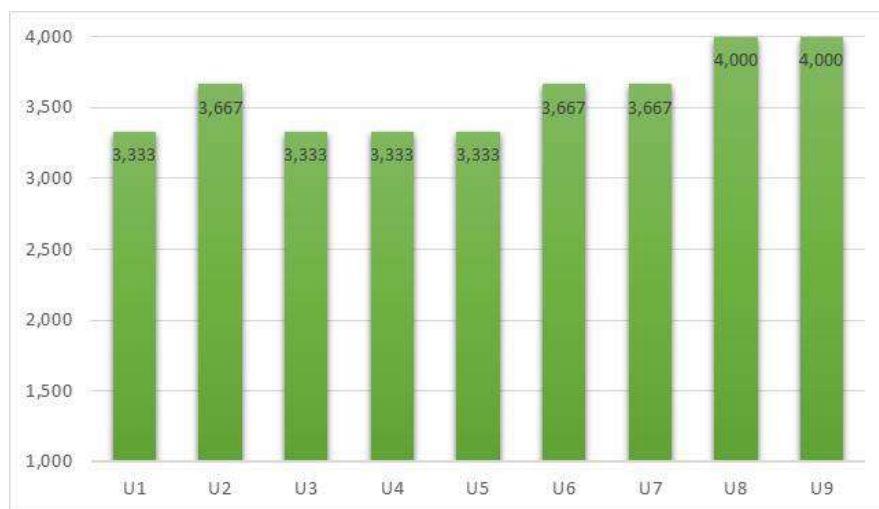
Pada layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi) dengan jumlah responden 3 orang diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 89,815 atau 3,593 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "Sangat Baik".

Pengolahan data SKM pada layanan pendukung (konsultasi, magang, perpustakaan, informasi dan dokumentasi) diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Pendukung

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,333	3,667	3,333	3,333	3,333	3,667	3,667	4,000	4,000
Nilai SKM	3,593								
SKM Konversi	89,815								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik								

Grafik 4 Nilai SKM Per Unsur Layanan Pendukung



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

- Unsur dengan nilai rendah, yaitu Kesesuaian Persyaratan (U1), Kecepatan pelayanan (U3), Kesesuaian/kewajaran biaya (U4) dan Kesesuaian pelayanan (U5) dengan nilai 3,333.
- Dua unsur dengan nilai tertinggi, yaitu Kualitas sarana dan prasarana (U8) dan Penanganan pengaduan (U9) dengan nilai 4,000.

Rekapitulasi Nilai SKM Layanan Pendukung

Nilai SKM	Triwulan I	Triwulan II
	3,533	3,593

Jika dibandingkan dengan nilai SKM Triwulan I, pada Triwulan II nilai SKM layanan pendukung terjadi peningkatan dari 3,533 menjadi 3,593.

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

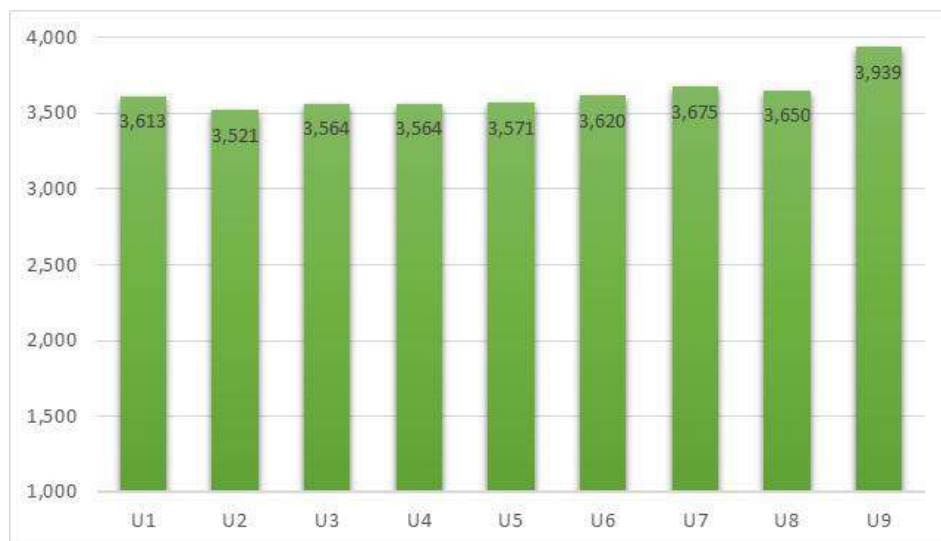
Nilai SKM Balai diperoleh dari hasil dari rata-rata nilai SKM pada 4 layanan yang ada di Balai. Berdasarkan hasil rata-rata dari nilai SKM 4 layanan dengan total jumlah responden 163 diperoleh hasil nilai SKM unit layanan 90,883 atau 3,635 skala likert dengan mutu layanan "A" atau "Sangat Baik".

Pengolahan data SKM menggunakan excel olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Detail Nilai SKM Per Unsur BBV Wates

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,613	3,521	3,564	3,564	3,571	3,620	3,675	3,650	3,939
Nilai SKM	3,635								
SKM Konversi	90,883								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik								

Grafik 5 Nilai SKM Per Unsur BBV Wates



Berdasarkan data survei yang diperoleh dari rata-rata 4 (empat) layanan Balai, diketahui bahwa:

- Unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,521.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3,939.

Rata-rata Nilai SKM

Nilai SKM	Triwulan I	Triwulan II
	3,739	3,635

Jika dibandingkan dengan nilai SKM Triwulan I, pada Triwulan II nilai SKM BBV Wates terjadi penurunan dari 3,739 menjadi 3,635 atau turun 0,104.

Perbandingan Nilai Tiap Unsur IKM TW I dan WI II

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata		Selisih
		TW I	TW II	
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,710	3,613	0,097
U2	Prosedur Pelayanan	3,681	3,521	0,160
U3	Kecepatan Pelayanan	3,645	3,564	0,081
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,681	3,564	0,117
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,725	3,571	0,154
U6	Kompetensi Petugas	3,775	3,620	0,155
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,754	3,675	0,079
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,732	3,650	0,082
U9	Penanganan Pengaduan	3,949	3,939	0,010
Nilai SKM		3,739	3,635	0,104

Perbandingan setiap unsur SKM Triwulan I dan Triwulan II mengalami penurunan pada seluruh unsur pelayanan. Penurunan tertinggi pada unsur Prosedur Pelayanan dan senilai 0,160 dan penurunan terendah pada unsur Penanganan Pengaduan senilai 0,010.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data tahun 2026, dapat diketahui bahwa:

1. Nilai hasil survey kepuasan masyarakat terhadap seluruh layanan BBV Wates pada triwulan II tahun 2026 adalah 3,635 skala likert.
2. Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,521 dan unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3,939.
3. Jika dibandingkan dengan nilai SKM Triwulan I, pada Triwulan II nilai SKM BBV Wates terjadi penurunan dari 3,739 menjadi 3,635 atau 0,104.
4. Dari nilai SKM pada 4 layanan dapat diketahui bahwa:
 - a) layanan pengujian veteriner dan produk hewan terjadi penurunan nilai;
 - b) layanan pengamatan dan penyidikan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner terjadi peningkatan;
 - c) layanan pendukung terjadi peningkatan; dan
 - d) layanan pembinaan dan bimbingan teknis tetap.

Analisa hasil Survey Kepuasan Masyarakat:

1. Penurunan nilai SKM TW II disebabkan oleh turunnya seluruh unsur nilai SKM pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan, sehingga perlu dilakukan evaluasi internal terkait dengan pelayanan pengujian di BBV Wates.
2. Penanganan pengaduan oleh petugas masih menjadi unsur tertinggi dalam penilaian SKM yang perlu selalu dipertahankan dan ditingkatkan.

Selama Triwulan II Tahun 2026 terdapat beberapa keluhan pelanggan sebagai berikut:

No	Tanggal Penyampaian	Instansi/Responden	Respon/Keluhan	Tanggal Penyelesaian	Tindak Lanjut Penyelesaian
April					
	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
Mei					
1	28 Mei 2026	Gembira Loka Zoo	Melaporkan terjadinya kesalahan pengiriman hasil uji dari instansi	28 Mei 2026	Telah dilakukan perbaikan berupa penarikan

			lain di kirim ke Gembira Loka Zoo		hasil uji PT. Gemilang (di ambil di Gembira Loka Zoo) dan dilakukan pengiriman ke PT. Gemilang
Juni					
	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

1.2 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 internal secara keseluruhan untuk semua unsur layanan (U1 s.d U9) dengan fokus evaluasi terhadap unsur prosedur layanan.
2. Melaksanakan Forum Komunikasi Publik untuk menjangring keluhan dan permasalahan dalam kegiatan layanan pengujian veteriner dan produk hewan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dilaksanakan pada tahun 2026 yang dirinci pada tabel berikut:

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Semua unsur (U1-U9) pada layanan pengujian veteriner dan produk hewan	1. Evaluasi Internal			√		1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner 3. Kepala Bagian Umum
	2. Menyampaikan dan mensosialisasikan standar waktu pelayanan			√		

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBV Wates, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 3,635 skala likert, namun demikian perlu diperhatikan nilai SKM pada Triwulan II lebih rendah daripada nilai SKM Triwulan I.
2. Semua unsur-unsur layanan (U1-U9) pada nilai SKM Triwulan II mengalami penurunan.

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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	3	4	3	3	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4
10	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	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	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	4	3	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	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	3	3	4	3	3	3	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4
42	3	2	3	3	3	3	3	4	4
43	3	4	3	3	3	3	3	2	4
44	4	3	3	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	4	4	4	4	3	4
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	3	3	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4

61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	3	4	4	4	4	4
66	3	4	3	3	3	3	4	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	4	3	4	3	4	4	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	4	3	4	3	4	4	4	4	4
71	3	4	3	3	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	4	4	4	3	4
74	3	3	4	3	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	3	3	3	4	4	4
77	3	3	3	4	4	3	4	4	4
78	3	3	3	3	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	4	3	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	4	3	4	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	4	3	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	4	3	3	4	4	4	4	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	4	4	4	4	4
114	4	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	4	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	3	3	4	4	3	4
119	4	4	4	3	3	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	3	3	4	4	3	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3

136	4	4	4	4	4	3	4	3	3
137	3	3	3	4	3	3	4	4	4
138	4	3	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
141	4	3	3	3	3	3	3	4	4
142	3	3	3	3	3	3	4	4	4
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	4	4	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	4	3	3	4	3	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	3	4	3	4	3	4
150	3	4	3	3	4	3	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	4	3	3	3	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	560	544	554	554	554	562	571	565	610
NRR / pertanyaan	3,61	3,51	3,57	3,57	3,57	3,63	3,68	3,65	3,94
NRR tertbg/ pertanyaan	0,401	0,390	0,397	0,397	0,397	0,403	0,409	0,405	0,437
Kategori Per Unsur	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,637	**) 90,932

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	3,613
U2	Prosedur Pelayanan	3,510
U3	Kecepatan Pelayanan	3,574
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,574
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,574
U6	Kompetensi Petugas	3,626
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,684
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,645
U9	Penanganan Pengaduan	3,935

IKM UNIT PELAYANAN :	90,93
-----------------------------	--------------

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
SNilai /Unsur	12	12	10	10	11	10	10	11	12
NRR / pertanyaan	4,000	4,000	3,333	3,333	3,667	3,333	3,333	3,667	4,000
NRR tertbg/ pertanyaan	0,444	0,444	0,370	0,370	0,407	0,370	0,370	0,407	0,444
Kategori Per Unsur	A	A	B	B	A	B	B	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,630	**) 90,741

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	3,333
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,333
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,667
U6	Kompetensi Petugas	3,333
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,333
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,667
U9	Penanganan Pengaduan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN :	90,74
-----------------------------	--------------

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	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	7	7	7	7	7	7	7	7	8
NRR / pertanyaan	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,389	0,389	0,389	0,389	0,389	0,389	0,389	0,389	0,444
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,556	**) 88,889

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
- NRR tertimbang = Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

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

IKM UNIT PELAYANAN :	88,89
-----------------------------	--------------

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	3	4	3	3	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
SNilai /Unsur	10	11	10	10	10	11	11	12	12
NRR / pertanyaan	3,33	3,67	3,33	3,33	3,33	3,67	3,67	4,00	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,370	0,407	0,370	0,370	0,370	0,407	0,407	0,444	0,444
Kategori Per Unsur	B	A	B	B	B	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,593	**) 89,815

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	3,333
U2	Prosedur Pelayanan	3,667
U3	Kecepatan Pelayanan	3,333
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,333
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,333
U6	Kompetensi Petugas	3,667
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,667
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000
U9	Penanganan Pengaduan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN :	89,81
-----------------------------	--------------

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

e. Semua Layanan

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	3	4	3	3	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4
10	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	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	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	4	3	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	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	3	3	4	3	3	3	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4
42	3	2	3	3	3	3	3	4	4
43	3	4	3	3	3	3	3	2	4
44	4	3	3	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	4	4	4	4	3	4
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	3	3	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4

61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	3	4	4	4	4	4
66	3	4	3	3	3	3	4	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	4	3	4	3	4	4	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	4	3	4	3	4	4	4	4	4
71	3	4	3	3	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	4	4	4	3	4
74	3	3	4	3	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	3	3	3	4	4	4
77	3	3	3	4	4	3	4	4	4
78	3	3	3	3	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	4	3	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	4	3	4	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	4	3	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	4	3	3	4	4	4	4	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	4	4	4	4	4
114	4	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	4	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	3	3	4	4	3	4
119	4	4	4	3	3	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	3	3	4	4	3	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3

131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	4	3	4	3	3
137	3	3	3	4	3	3	4	4	4
138	4	3	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
141	4	3	3	3	3	3	3	4	4
142	3	3	3	3	3	3	4	4	4
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	4	4	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	4	3	3	4	3	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	3	4	3	4	3	4
150	3	4	3	3	4	3	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	4	3	3	3	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	3	3	3	3	3	4
158	4	4	3	3	4	3	3	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	4
161	3	4	3	3	3	3	3	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	4	4	4	4
SNilai /Unsur	589	574	581	581	582	590	599	595	642
NRR / pertanyaan	3,61	3,52	3,56	3,56	3,57	3,62	3,67	3,65	3,94
NRR tertbg/ pertanyaan	0,401	0,391	0,396	0,396	0,397	0,402	0,408	0,406	0,438
Kategori Per Unsur	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,635	**) 90,883

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	3,613
U2	Prosedur Pelayanan	3,521
U3	Kecepatan Pelayanan	3,564
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,564
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,571
U6	Kompetensi Petugas	3,620
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,675
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,650
U9	Penanganan Pengaduan	3,939

IKM UNIT PELAYANAN :

90,88

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 Temon Plos. 15 Wates Yogyakarta 55602 Telp. : (0274) 773168 Fax. (0274) 773354
Website : <http://bbvwates.djph.pph.pertanian.go.id> E-mail : bbvwates@pertanian.go.id

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES
Nomor : 02019/Kpts/OT.050/F.4.C/01/2026**

**TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR VETERINER WATES
TAHUN 2026**

**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 (BBV) Wates tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Besar Veteriner (BBV) 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 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 14);
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 9 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 249);
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 : 1

KESATU : MENETAPKAN KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026;

- 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 : Pada saat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates ini ditetapkan, Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates Nomor: 02028/Kpts/OT.050/F4.C/01/2026 tentang Tim Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 02 Januari 2026

Kepala Balai Besar

drh. Nur Septahidhayat, M.Sc.
NIP 197412072002121002

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
KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES
NOMOR :
02019/Kpts/OT.050/F.4.C/01/2026
TENTANG PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR VETERINER WATES
TAHUN 2026**

NO	NAMA/NIP PANGKAT/GOLONGAN	JABATAN
(1)	(2)	(3)
1	drh. Nur Saptahidhayat, M.Sc. NIP 197412072002121002	Pengarah
2	drh. Basuki Rochmat Suryanto NIP 197505292009011007	Ketua
3	drh. Tri Widayati, M.Sc. NIP 197310052003122001	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 Surveior
9	Tri Cahyono Setyawan, S.Kom. NIP 198505152011011012	Anggota sekaligus Surveior
10	Robet Sukisworo, A.Md. NIP 197606072011011006	Anggota sekaligus Surveior
11	Wahyu Tri Mainanto, A.Md. NIP 199105202020121003	Anggota sekaligus Surveior
12	Dewi Nugraheni, A.Md. NIP 199403192020122003	Anggota sekaligus Surveior

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 2 Januari 2025

Kepala Balai Besar



drh. Nur Saptahidhayat, M.Sc.
NIP 197412072002121002