



# LAPORAN SURVEY KEPUALAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) JANUARI-MARET TAHUN 2023

BALAI VETERINER MEDAN 2022

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Kuasa, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari - Maret Tahun 2023 di Balai Veteriner Medan, yang merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik Balai Veteriner Medan.

Laporan ini disusun menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan hasil SKM periode Januari - Maret Tahun 2023 yang dimaksudkan untuk dapat mengetahui tingkat kinerja B-Vet Medan pada periode Januari - Maret Tahun 2023 anggaran 2023 berdasarkan penilaian objektif dan periodik dari masyarakat. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan laporan selanjutnya.

Medan, April 2023  
Kepala Balai



Drh. Azfirman, MP  
NIP.196510041994031001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	1
C. Metode dan Teknik.....	1
D. Tim Pelaksana SKM.....	3
E. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	3
<b>BAB II ANALISIS.....</b>	<b>4</b>
A. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
B. Perhitungan IKM.....	4
C. Deskripsi Hasil Analisis.....	5
<b>BAB III PENUTUP.....</b>	<b>8</b>
A. Kesimpulan.....	8
B. Rekomendasi.....	8
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	2
Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	3
Tabel 3. Capaian Indikator Kinerja Sasaran.....	5
Tabel 4. Nilai unsur-unsur pelayanan.....	6

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Responden Survey.....	9
Lampiran 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Mutu Pelayanan Publik.....	14

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam upaya untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan Instansi Pemerintah, Kementerian Pertanian menetapkan kebijakan tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui penilaian partisipatif masyarakat. Balai Veteriner (B-Vet) Medan sebagai salah satu Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) lingkup Kementerian Pertanian pada Tahun Anggaran 2023 juga melakukan Survei Kepuasan Masyarakat serta monitoring dan evaluasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan SKM di B-Vet Medan dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Sebagai salah satu bukti pelaksanaan kegiatan SKM tersebut adalah periode Januari - Maret Tahun 2023.

### **B. Maksud dan Tujuan**

#### **1. Maksud**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

#### **2. Tujuan**

SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

### **C. Metode dan Teknik SKM**

SKM dilakukan dengan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik.

Adapun teknik SKM dilakukan melalui pengisian sendiri blanko kuesioner atau kuesioner elektronik (e-survei) oleh masyarakat/pelanggan yang menggunakan jasa/administrasi

yang ditawarkan B-Vet Medan. Pembagian blanko kuesioner dilakukan oleh Bagian Epidemiologi yang berhubungan langsung dengan masyarakat/pelanggan. Pembagian blanko kuesioner maupun kuesioner elektronik dilakukan pada saat konsumen mengirimkan sampel pengujian atau saat mengambil hasil uji, dengan ketentuan 1 (satu) responden (perorangan/badan usaha) hanya mengisi kuesioner 1 (satu) kali dalam setahun. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di bagian Epidemiologi. Pengolahan data dilakukan dengan menghitung nilai IKM menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = \frac{1}{x}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Pertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Penginterpretasian penilaian UKM mengacu pada tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UKPP (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### **D. Tim Pelaksana SKM**

Tim Pelaksana SKM Balai Veteriner Medan terdiri petugas penerima sampel/Epidemiologi dan Bendahara Penerima/PNBP.

#### **E. Jadwal Pelaksanaan SKM**

SKM direncanakan dilaksanakan dengan jadwal sebagaimana tercantum pada Tabel 2.

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Tahapan Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
1	Penetapan Pelaksana												
2	Penetapan Metode dan Teknik SKM												
3	Pelaksanaan Survei												
4	Pemantauan, Evaluasi dan Pelaporan												



## BAB II

### ANALISIS

#### A. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan melalui kuesioner elektronik (e-survei) di <http://ikm.pertanian.go.id/?u=ES> selama periode Januari - Maret Tahun 2023 diperoleh data sebagai berikut:

##### 1. Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang menggunakan jasa/administrasi B-Vet Medan dalam pengujian dan penyidikan veteriner dengan cara datang langsung ke B-Vet Medan. Responden mengisi kuesioner elektronik pada saat konsumen mengirimkan sampel pengujian atau saat mengambil hasil uji, dengan ketentuan 1 (satu) responden (perorangan/badan usaha) hanya mengisi kuesioner 1 (satu) kali dalam setahun. Pada periode Januari sampai dengan Maret 2022, terkumpul 27 responden.

#### B. Perhitungan IKM

Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh secara otomatis dari sistem online <http://ikm.pertanian.go.id/?u=ES> atas data kuesioner yang telah di-entry oleh responden maupun surveyor.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
BALAI VETERINER (B-VET) MEDAN	
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN	
KEMENTERIAN PERTANIAN	
BULAN JANUARI s/d MARET 2023	
<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN</b> : Pengujian dan sertifikasi kesehatan hewan dan kesmavet
<b>95</b>	<b>RESPONDEN</b>
	JUMLAH : 44 Orang
	JENIS KELAMIN : L : 17 Orang P : 27 Orang
	PENDIDIKAN : SD : - Orang
	SMP : - Orang
	SMA : 13 Orang
	DIII : - Orang
	S1 : 31 Orang
	S2 : - Orang
	S3 : - Orang
	Periode Survei : 01 Januari s/d 31 Maret 2022
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN	
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI	
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

NILAI IKM UNIT PELAYANAN  
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00      B (Baik) : 76.61 - 88.30      C (Kurang Baik) : 65 - 76.60      D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Gambar 1. Nilai IKM Balai Veteriner Medan

### C. Deskripsi Hasil Analisis

Adapun evaluasi dan analisa capaian kinerja B-Vet Medan sebagaimana yang telah ditetapkan, diuraikan sebagai berikut:

Peningkatan kepuasan masyarakat atas layanan publik B-Vet Medan

Capaian sasaran peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan Balai Veteriner diukur dari dua indikator dengan realisasi sebagaimana disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Capaian Indikator Kinerja Sasaran Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan Balai Veteriner Medan Periode Januari-Desember Tahun 2022

No	Indikator Kinerja	Target Tahun 2023	Capaian	Persentase
1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan publik Balai Veteriner	3,51 Skala Likert	3,8 Skala Likert	108%

Penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan periode Januari sampai dengan Maret 2023. Pengukuran IKM dilaksanakan secara online melalui website <http://ikm.pertanian.go.id/?u=ES> yang dapat diakses oleh seluruh pengguna jasa layanan B-Vet Medan.

Analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja U1. Persyaratan;  
U2. Sistem, mekanisme dan Prosedur;  
U3. Waktu Penyelesaian;  
U4. Biaya atau tarif;  
U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik;  
U6. Kompetensi pelaksana;  
U7. Perilaku pelaksana;  
U8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan; dan  
U9. Sarana dan Prasarana.

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	U4	Biaya/tarif	3,891
2	U9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3,703
3	U7	Perilaku Pelaksana	3,604
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3,475
5	U5	Produk Layanan	3,307
6	U2	Prosedur	3,287

7	U1	Persyaratan	3,277
8	U3	Waktu Pelayanan	3,248
9	U8	Sarana dan Prasarana	3,158
<b>NILAI RATA-RATA UNSUR SD MEI 2019</b>			<b>3,815</b>
<b>TOTAL NILAI</b>			<b>95,375</b>

Tabel 4. Nilai unsur-unsur pelayanan

Balai Veteriner Medan Hasil pengukuran IKM periode Januari - Maret Tahun 2023 berdasarkan tabel diatas nilai IKM Balai Veteriner Medan 3,8 dengan nilai tertimbang 95 Mutu Nilai IKM A (Sangat Baik), dengan total jumlah responden 27 orang. Unsur tertinggi terhadap Biaya/tarif, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu dari responden berupa penanganan, saran dan masukan serta perilaku pelaksana yang diterima oleh pihak BVet Medan dan merespon terhadap yang telah disampaikan oleh costumer. Pemberian respon yang baik dapat membantu costumer dalam menerima pelayanan dari BVet Medan. Untuk penanganan pengaduan, pihak Balai menyediakan no WA, email dan diwebsite Balai Veteriner Medan saran dan selalu terbuka menerima kritik dan saran. Dalam menyampaikan saran dan masukan dari pihak customer selalu dilakukan komunikasi dan merespon apabila ada hal-hal yang perlu dibenahi untuk kemajuan dan perbaikan pelayanan. Seluruh pelayanan harus dipertahankan kualitasnya.

Kemudian disusul oleh pelayanan persyaratan, seluruh persyaratan yang disyaratkan hal ini karena seluruh responden ataupun customer sudah diberikan informasi tentang layanan kita, komunikasi selalu diberikan dengan baik terkait seluruh jenis layanan yang kita berikan. Apabila ada perubahan uji dalam masa periode waktu misalnya ada alat yang rusak, pihak Balai menyampaikan terlebih dahulu kepihak costumer sehingga tidak terjadi miskomunikasi. Persyaratan pelayanan yang kita berikan misalnya kesesuaian persyaratan sampel terhadap jenis uji yang diminta pihak costumer telah memenuhinya. Waktu penyelesaian dari pihak Balai selalu berusaha menyelesaikannya sesuai dengan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan. Kesesuaian produk pelayanan dengan spesifikasi standar layanan dilaksanakan sesuai yang sudah ditetapkan oleh pihak Balai.

Begitu juga dengan unsur kompetensi pelaksana setara nilainya dengan unsur persyaratan. Kompetensi petugas terhadap pelayanan yang diberikan seperti penguasaan jenis layanan uji, penyampaian hal-hal terkait tentang pengujian dan jenis penyakit, metode uji dan informasi tentang penyakit.

Berdasarkan hasil analisis SKM di atas, maka Balai Veteriner Medan perlu menetapkan Rencana Tindak Lanjut. Rencana tindak lanjut tersebut dilakukan dalam jangka pendek atau kurang dari 12 (dua belas) bulan, jangka menengah atau lebih dari 12 (dua belas) bulan sampai dengan 24 (dua puluh empat) bulan dan jangka panjang atau lebih dari 24 (dua puluh empat) bulan (Lampiran 2).

### **BAB III PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelanggan yang secara aktif memanfaatkan jasa layanan B-Vet Medan pada periode Januari - Maret 2023.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Veteriner Medan tahun 2022 adalah 95 atau Mutu Pelayanan A yang berarti Kinerja Balai Veteriner Medan termasuk dalam kategori "Sangat Baik" .
3. Secara umum pelaksanaan prosedur pelayanan publik di Balai Veteriner Medan dinilai mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

#### **B. Rekomendasi**

1. Sebagai upaya untuk mengetahui persepsi petani/peternak terhadap pelayanan petugas teknis B-Vet Medan maka sebaiknya SKM juga diberikan kepada petani/peternak yang ternaknya diambil sampel oleh petugas teknis B-Vet Medan pada saat Dinas Luar mengumpulkan sampel aktif.
2. Untuk menjaga kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan pengujian dan penyidikan veteriner di B-Vet Medan serta untuk meningkatkan kinerja pelayanan B-Vet Medan, maka prioritas peningkatan mutu dan mempertahankan pelayanan.

Lampiran 1: Data Responden Survey

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	4	3	4	4	4
15	4	3	4	3	4	3	3	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	3	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	4	3	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	3	4	3	3	3	3	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4

44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
Jml nilai per unsur	173	172	175	133	175	172	174	176	176	
NRR Per Unsur	<b>3,932</b>	<b>3,909</b>	<b>3,977</b>	<b>3,023</b>	<b>3,977</b>	<b>3,909</b>	<b>3,955</b>	<b>4,000</b>	<b>4,000</b>	
NRR tertimbang per unsur *)	0,433	0,430	0,438	0,333	0,438	0,430	0,435	0,440	0,440	<b>3,815</b>
IKM Unit Pelayanan**) <b>95,375</b>										

## Lampiran 2: Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Mutu Pelayanan Publik

### A. Jangka Pendek

No	Kegiatan Perbaikan	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1.	Membentuk Tim Pengukuran IKM secara tepat waktu yang terdiri atas: a. Pengarah b. Ketua Pelaksana c. Anggota sekaligus surveyor max. 5 orang d. Sekretariat max 3 orang	Kepala Balai	Setiap awal tahun anggaran
2.	Melakukan pengukuran IKM pada petani/peternak/ pemilik sampel aktif	Surveyor	Setiap ada kegiatan Dinas Luar Surveillans
3.	Melakukan pengukuran IKM pada stakeholder pemilik sampel pasif	Surveyor	Setiap ada pelanggan yang 19ublic ke B-Vet Medan untuk mengirimkan sampel
4.	Mengevaluasi alur pelayanan pengujian/penyidikan veteriner sehingga masyarakat merasakan kemudahan tahapan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan	Kepala Balai, Manajer Mutu, Manajer Teknis	Setiap Kaji Ulang Manajemen ISO 17025
5.	Memastikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	Kepala Balai, Manajer Mutu, Manajer Teknis	Setiap awal tahun anggaran/ Setiap Kaji Ulang Manajemen ISO 17025:2005
6.	Memastikan pelayanan dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan	Manajer Mutu, Manajer Teknis, DMT	Setiap ada pengujian

7.	Memberikan informasi kepada pelanggan tentang biaya pelayanan	Petugas Pelayanan	Setiap ada pelanggan
----	---	-------------------	----------------------

#### **B. Jangka Menengah dan Jangka Panjang**

<b>No</b>	<b>Kegiatan Perbaikan</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
1.	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik	Kepala Balai
2.	Meningkatkan infrastruktur pelayanan publik	Kepala Balai
3.	Meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM	Kepala Balai



