

LAPORAN PELAKSANAAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER I 2025**



**BALAI VETERINER MEDAN
2025**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam upaya untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan Instansi Pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penilaian partisipatif masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Balai Veteriner (B-Vet) Medan sebagai salah satu Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) lingkup Kementerian Pertanian, pada Semester I Tahun Anggaran 2025 juga melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 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 Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Sebagai salah satu bukti pelaksanaan kegiatan SKM tersebut adalah laporan hasil IKM Semester I atau periode Januari s.d Juni 2025.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk memberikan informasi tentang hasil pengukuran IKM selama periode Januari s.d Juni 2025.

2. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Pengukuran IKM dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada masyarakat/pelanggan yang menggunakan jasa/administrasi yang ditawarkan B-Vet Medan. Pembagian kuesioner dilakukan oleh surveyor yaitu petugas penerima sampel dan Pranata Komputer Tim Kerja Informasi Veteriner yang berhubungan langsung dengan masyarakat/pelanggan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui Mesin Survei IKM berupa layar sentuh yang tersedia di Ruang Penerima Sampel B-Vet Medan. Seluruh penerima layanan dijadikan sebagai responden SKM. Bagi penerima layanan yang menggunakan layanan B-Vet Medan lebih dari satu kali layanan dalam satu tahun, hanya diminta menjadi responden satu kali dalam satu tahun.

Pada periode Januari s.d. Juni 2025 terdapat responden yang mengisi kuesioner, dengan uraian sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Jumlah Responden Per Bulan

No	Periode Pengumpulan Kuesioner	Jumlah Responden (Orang)	Jumlah Kuesioner Yang Terkumpul	Jumlah Kuesioner Yang Dapat Diolah
1	01-31 Januari 2025	25	25	25
2	01-28 Februari 2025	36	36	36
3	01-31 Maret 2025	22	22	22
4	01-30 April 2025	16	16	16
5	01-31 Mei 2025	25	25	25
6	01-30 Juni 2025	27	27	27
TOTAL		151	151	151

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung nilai IKM menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing 9 (sembilan) unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

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

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

$$IKM \text{ UKPP} \times 25$$

Penginterpretasian penilaian UKM mengacu pada tabel berikut:

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

2. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di B-Vet Medan;
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan di B-Vet Medan secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di B-Vet Medan;
- Memacu persaingan positif B-Vet Medan dengan unit penyelenggara pelayanan lainnya pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

C. Tim

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada B-Vet Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana SKM B-Vet Medan adalah sebagai berikut:

1. Pengarah : Kepala Balai Veteriner Medan
2. Pelaksana :
 - a. Ketua : Ketua Tim Kerja Informasi Veteriner
 - b. Sekretariat : Bendahara Penerimaan
 - c. Surveior : Petugas Penerima Sampel, Pranata Komputer

D. Jadwal Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat di B-Vet Medan dilakukan sepanjang tahun dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Uraian	Bulan Pelaksanaan											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
1. Persiapan												
- Penetapan Pelaksana												
- Penetapan Metode dan Teknik SKM												
- Penyiapan bahan SKM												
- Penetapan Jumlah Responden lokasi, dan waktu pengumpulan data												

Uraian	Bulan Pelaksanaan											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
2. Pelaksanaan												
- Pengumpulan data dan pengisian kuesioner												
- pengolahan data												
- analisis hasil SKM												
- rencana tindak lanjut												
3. Pelaporan Hasil SKM												

BAB II ANALISIS

1. Data Kuesioner

Berdasarkan pengumpulan data melalui pengisian kuesioner dilakukan pengolahan data sesuai dengan metode dan teknik Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Permentan 19 Tahun 2018 yaitu metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik. Adapun data kuesioner disampaikan sebagai berikut:

A. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Adapun unsur pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan**, yaitu berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. **Biaya dan Tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Prasarana dan sarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik;
9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

B. 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. Pada semester pertama, terdapat 151 responden dan terkumpul 151 kuesioner.

C. Nilai Persepsi

Nilai persepsi per unsur pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata unsur pelayanan yang diperoleh dengan cara membagi jumlah total nilai masing-masing unsur pelayanan dengan jumlah responden yang mengisi. Adapun nilai persepsi per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Persepsi per Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	TOTAL NILAI UNSUR PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI PERSEPSI
1	Persyaratan	596	151	3,934
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	592		3,896
3	Waktu Penyelesaian	572		3,792
4	Biaya dan Tarif	456		3,037
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	571		3,811
6	Kompetensi Pelaksana	579		3,830
7	Perilaku Pelaksana	584		3,849
8	Prasarana dan sarana	594		3,915
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	571		3,773

D. Interval IKM

Dalam memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Adapun interval IKM adalah 3.76 yang terinci sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Tertimbang dan Interval IKM Semester I Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PERSEPSI UNSUR PELAYANAN	NILAI TERTIMBANG	NILAI RATA RATA TERTIMBANG
1	Persyaratan	3,934	0,437	3.76
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	3,896	0,432	
3	Waktu Penyelesaian	3,792	0,421	
4	Biaya dan Tarif	3,037	0,337	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,811	0,423	
6	Kompetensi Pelaksana	3,830	0,425	
7	Perilaku Pelaksana	3,849	0,427	
8	Prasarana dan sarana	3,915	0,435	
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,773	0,419	
INTERVAL IKM				3.76

E. Interval Konversi IKM

Nilai IKM yang telah dikonversi adalah merupakan indek IKM dikalikan dengan nilai dasar 25, sehingga Konversi IKM B-Vet Medan semester pertama adalah sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = 3.76 \times 25 = 93.99$$

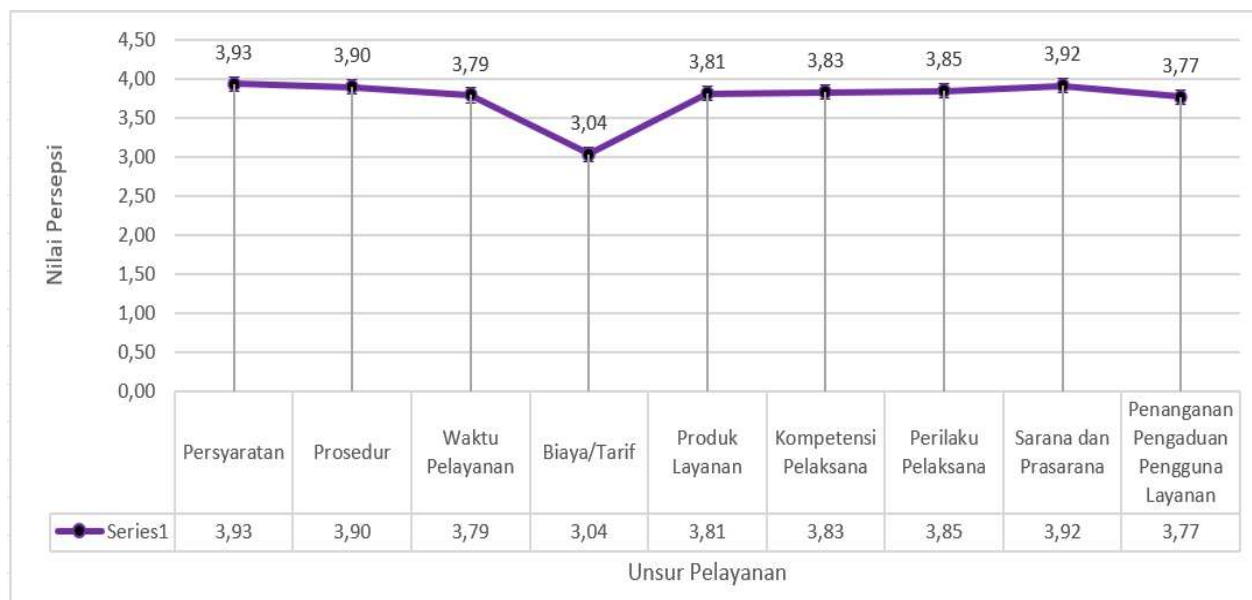
F. Mutu Pelayanan UKPP

Berdasarkan nilai konversi IKM tersebut di atas (93.99) maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan B-Vet Medan bernilai **A** yang berarti kinerja pelayanan pelanggan B-Vet Medan dikategorikan **sangat baik**.

Berdasarkan hasil pengolahan data, selanjutnya dilakukan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Analisis hasil SKM dilakukan dengan analisis bivariat yang menghasilkan hasil analisis secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis hasil SKM periode Januari s.d Juni 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan SKM pada Semester I tahun 2016 memiliki nilai di atas 3.77, dengan nilai IKM sebesar 3,76 dan mutu

layanan masuk dalam kategori A atau "Sangat Baik". Artinya, secara umum masyarakat menilai bahwa kinerja pelayanan pelanggan B-Vet Medan dikategorikan sangat baik.

Grafik 1. Perbandingan Nilai Persepsi Unsur Pelayanan SKM Semester I Tahun 2025



Berdasarkan Grafik 1, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi terendah adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai persepsi 3,03. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi tertinggi adalah unsur Persyaratan Pelayanan dan unsur Sarana dan Prasarana, dimana keduanya mendapatkan nilai persepsi sebesar 3,93 dan 3,92.

Tabel 6. Perbandingan Mutu Pelayanan B-Vet Medan Semester I Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	Sangat Mudah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	Sangat Mudah
3	Waktu Penyelesaian	Sangat Tepat Waktu
4	Biaya dan Tarif	Sesuai
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik
8	Prasarana dan sarana	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa mutu pelayanan B-Vet Medan secara umum sesuai harapan masyarakat. Namun demikian, 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 perlu dilakukan perbaikan pada unsur pelayanan yang terus menerus agar mendapatkan nilai yang lebih baik ke depannya.

Mutu pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan pada periode selanjutnya adalah:

- a. **Biaya dan Tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. **Penanganan Pengaduan**, yaitu kecepatan dalam penanganan pengaduan;

Sedangkan pelayanan yang harus dipertahankan kualitasnya adalah:

- a. **Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
- b. **Sarana dan Prasarana** yaitu dengan adanya gedung baru pelayanan pihak pengguna jasa merasa nyaman
- c. **Prosedur** yaitu mempermudah pemahaman pengguna jasa untuk memenuhi prosedur pelayanan
- d. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan**, yaitu berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan;
- e. **Waktu Penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
- f. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

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 (Tabel 7).

Tabel 7: Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Mutu Pelayanan Publik

A. Jangka Pendek

No	Kegiatan Perbaikan	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1.	Memberikan informasi kepada pelanggan tentang biaya pelayanan	Petugas Pelayanan	Setiap ada pelanggan
2.	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik	Tim Kerja Informasi Veteriner	Agustus 2025
3.	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 17025:2017
4.	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 17025:2017
5.	Memastikan pelayanan dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan	Manajer Mutu, Manajer Teknis, DMT	Setiap ada pengujian

B. Jangka Menengah dan Jangka Panjang

No	Kegiatan Perbaikan	Penanggung Jawab
1.	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan Publik	Kepala Balai
2.	Meningkatkan infrastruktur pelayanan publik	Kepala Balai
3.	Meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM	Kepala Balai
4.	Melaksanakan pelatihan bagi petugas penerima sampel/ penerima pengaduan masyarakat/petugas pelayanan publik	Kepala Balai

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pada periode Semester I Tahun 2025, kinerja pelayanan publik di B-Vet Medan secara umum dikategorikan “sangat baik”, dengan prioritas peningkatan kualitas pelayanan pada unsur persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan, kepastian biaya pelayanan;
2. Unsur pelayanan pada semester I Tahun 2025 yang dianggap paling memuaskan oleh pelanggan adalah unsur Persyaratan Pelayanan dan unsur Sarana dan Prasarana;
3. Unsur pelayanan yang dianggap paling kurang memuaskan oleh pelanggan adalah unsur Biaya/Tarif.

B. Rekomendasi

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 perlu dukungan anggaran peningkatan pelayanan publik dan pelatihan bagi petugas pelayanan publik dari Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Medan, 30 Juni 2025

Kepala Balai

Drh. Arif Hukmi

NIP. 19780128 200801 1 006

Lampiran Hasil Pengolahan Data:

No						Nilai Per 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	3	4	4	4	4	4
5						4	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	4	4	3	4	4	4	4	4
15						4	4	4	3	4	4	4	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						4	4	4	3	4	4	4	4	4
20						4	4	4	3	4	3	4	4	3
21						4	4	3	3	3	3	4	4	3
22						4	4	3	3	3	3	3	4	3
23						4	3	3	3	3	3	3	4	3
24						4	3	3	3	3	3	3	4	3
25						4	3	3	1	3	3	2	3	3
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	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	4	4	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
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4

57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	4	3	3	3	3	4	4	3
59	3	4	3	3	3	3	3	4	3
60	3	3	3	1	3	3	3	4	3
61	3	3	3	1	3	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	4	4	3
77	4	4	3	3	3	4	4	4	3
78	4	4	3	3	3	3	3	4	3
79	4	4	3	3	3	3	3	4	3
80	4	4	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	3	1	3	3	3	3	3
83	3	2	2	4	3	3	3	3	2
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4

87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	3
96	4	4	3	3	3	4	4	4	3
97	4	3	3	3	3	4	4	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	2	2	1	3	3	3	1	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	4	4	4	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	4	4	4	3	4	4	4	4	4
112	4	4	4	3	4	4	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	4	3	4	4	4	4	4
115	4	4	4	3	4	4	4	4	4
116	4	4	4	3	4	4	4	4	4

117	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4
119	4	4	4	3	3	4	4	4	4
120	4	4	3	3	3	3	4	4	4
121	4	4	3	3	3	3	4	4	4
122	4	4	3	3	3	3	4	4	3
123	3	4	3	3	3	3	3	4	3
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	4	4	4	3	4	4	4	4	4
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4
129	4	4	4	3	4	4	4	4	4
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	4	4	4	3	4	4	4	4	4
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4
133	4	4	4	3	4	4	4	4	4
134	4	4	4	3	4	4	4	4	4
135	4	4	4	3	4	4	4	4	4
136	4	4	4	3	4	4	4	4	4
137	4	4	4	3	4	4	4	4	4
138	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	4	4	4	3	4	4	4	4	4
140	4	4	4	3	4	4	4	4	4
141	4	4	4	3	4	4	4	4	4
142	4	4	4	3	4	4	4	4	4
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4
144	4	4	4	3	3	4	4	4	4
145	4	4	4	3	3	4	4	4	3
146	4	4	3	3	3	4	4	4	3

147	4	4	3	3	3	4	4	4	3
148	4	4	3	3	3	4	4	4	3
149	4	4	3	3	3	3	3	4	3
150	4	4	3	1	3	3	3	4	3
151	4	3	3	1	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur	596	592	572	456	571	579	584	594	571
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,934	3,8962	3,7925	3,0377	3,8113	3,8302	3,8491	3,9151	3,7736
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,4371	0,4329	0,4214	0,3375	0,4235	0,4256	0,4277	0,435	0,4193
Total NRT	3,76								
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	93,999	3,76							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI VETERINER MEDAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
PERIODE SEMESTER 1 TAHUN 2025**

NILAI IKM

93

**NAMA LAYANAN : PENYIDIKAN DAN PENGUJIAN
PENYAKIT HEWAN DAN PRODUK HEWAN**

**JUMLAH RESPONDEN : 151 orang
Periode Survei = 01 Januari 2025 s/d 30 Juni 2025**

**MUTU PELAYANAN:
A (SANGAT BAIK)**

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**