



**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI VETERINER MEDAN
PERIODE TRI WULAN III TAHUN 2024**



**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER MEDAN
OKTOBER 2024**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam upaya untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan Instansi Pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang pengukuran Indeks 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 Tahun Anggaran 2024 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 Tri Wulan III periode Juli s.d. September 2024.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk memberikan informasi tentang hasil pengukuran IKM selama Tri Wulan III Tahun 2024 atau periode Juli s.d. September 2024.

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 Juli s.d. September terdapat 54 responden yang semuanya mengisi kuesioner secara lengkap.

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:

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

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

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

Penginterpretasian penilaian UKM mengacu pada tabel 1.

Tabel 1. 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:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di B-Vet Medan;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan di B-Vet Medan secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di B-Vet Medan;
- e. Memacu persaingan positif B-Vet Medan dengan unit penyelenggara pelayanan lainnya pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. 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 : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - 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 sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. 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 Pelayanan**, 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 periode Juli s.d. September 2024, terdapat 54 responden dan terkumpul 54 kuesioner yang terisi lengkap serta dapat diolah atau analisis lebih lanjut.

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 3. Nilai Persepsi per Unsur Pelayanan Periode Tri Wulan III Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	TOTAL NILAI UNSUR PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI PERSEPSI
1	Persyaratan	203	54	3.7593
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	197		3.6481
3	Waktu Penyelesaian	195		3.6111
4	Biaya dan Tarif	163		3.0185
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	194		3.5926
6	Kompetensi Pelaksana	191		3,5370
7	Perilaku Pelaksana	185		3.4259
8	Prasarana dan sarana	198		3.6667
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	208		3,8519

D. Interval IKM

Dalam memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Adapun interval IKM periode Juli s.d. September 2024 adalah 3.5679 yang terinci dalam Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Tertimbang dan Interval IKM Periode Juli s.d. September 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PERSEPSI UNSUR PELAYANAN	NILAI TERTIMBANG	NILAI RATA RATA TERTIMBANG
1	Persyaratan	3.7593	0.4177	3.5679
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	3.6481	0.4053	
3	Waktu Penyelesaian	3.6111	0.4012	
4	Biaya dan Tarif	3.0185	0.3354	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3.5926	0.3992	
6	Kompetensi Pelaksana	3,5370	0.3930	
7	Perilaku Pelaksana	3.4259	0.3807	
8	Prasarana dan sarana	3.6667	0.4074	
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,8519	0.4280	
INTERVAL IKM				3.57

E. Interval Konversi IKM

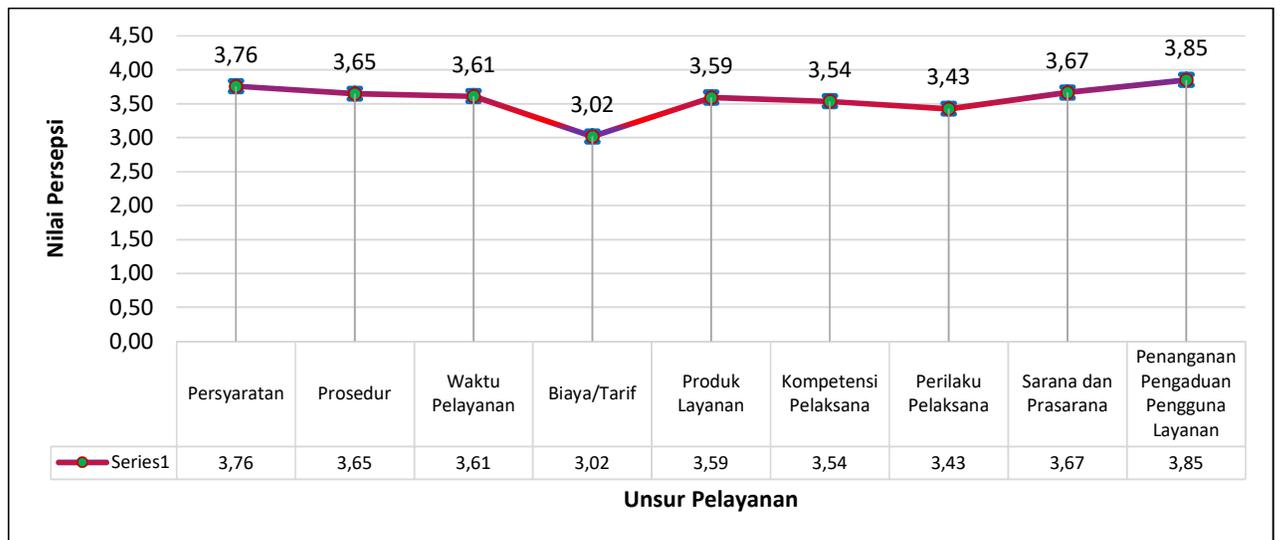
Nilai IKM yang telah dikonversi adalah merupakan indek IKM dikalikan dengan nilai dasar 25, sehingga Konversi IKM B-Vet Medan Tri Wulan III adalah sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = 3.57 \times 25 = 89.197$$

F. Mutu Pelayanan UKPP

Berdasarkan nilai konversi IKM tersebut di atas (89.197) maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan B-Vet Medan periode Tri Wulan III Tahun 2024 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 Juli s.d. September 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan SKM pada Tri Wulan III Tahun 2024 memiliki nilai di atas 3.26, dengan nilai IKM sebesar 3,57 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 Tri Wulan III Tahun 2024

Berdasarkan Grafik 1, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi terendah adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai persepsi 3,02. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dengan nilai persepsi sebesar 3,85.

Tabel 5. Perbandingan Mutu Pelayanan B-Vet Medan Periode Tri Wulan III Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	Sangat Mudah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	Sangat Mudah
3	Waktu Pelayanan	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 5, diketahui bahwa mutu pelayanan B-Vet Medan secara umum sangat 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 mendapatkan nilai terendah atau nilai di bawah rata-rata (< 3.57) serta mempertahankan unsur pelayanan dengan nilai di atas rata-rata (> 3.57).

Mutu pelayanan yang akan menjadi prioritas peningkatan pada periode selanjutnya adalah:

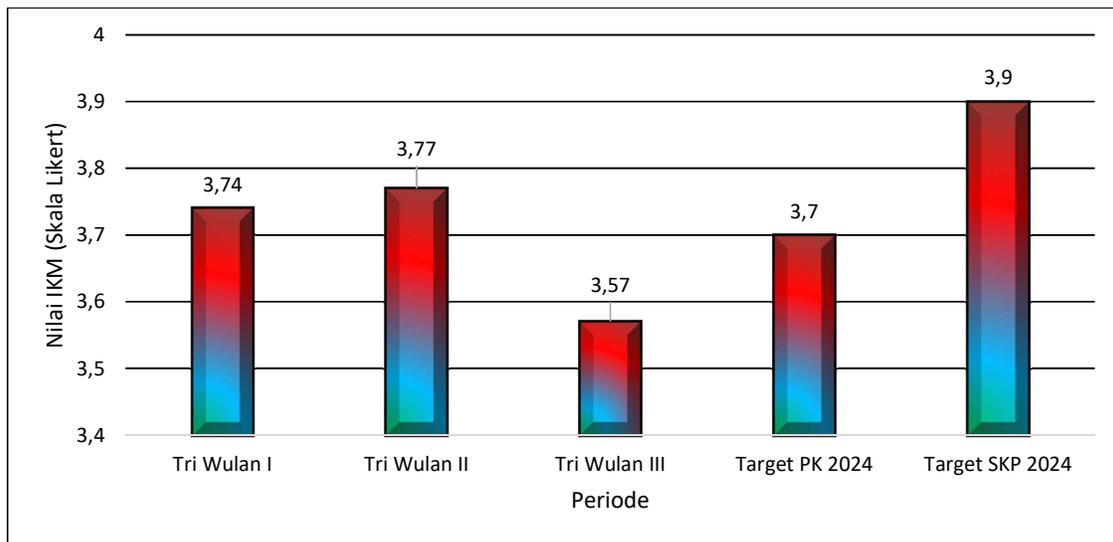
- Biaya dan Tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

Sedangkan pelayanan yang harus dipertahankan kualitasnya adalah:

- Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan**, yaitu berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan;
- Waktu Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;

- d. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. **Prasarana dan sarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik;
- f. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

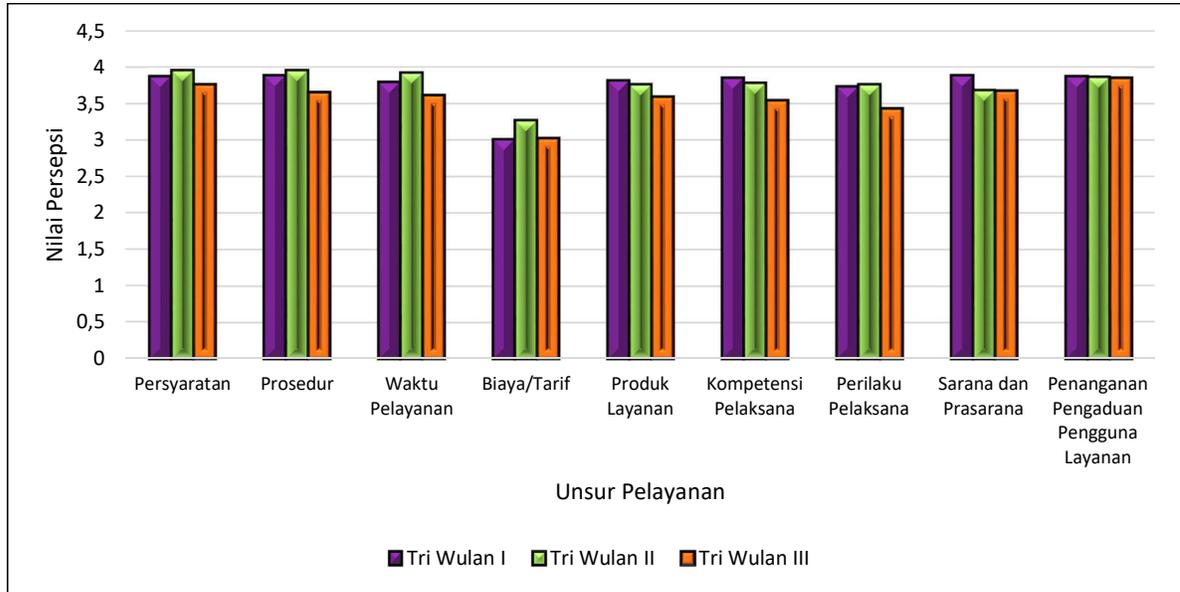
Jika dibandingkan dengan hasil SKM periode sebelumnya, terjadi penurunan nilai IKM pada Tri Wulan III sebagaimana dapat dilihat pada Grafik 2.



Grafik 2. Perbandingan Nilai IKM Tri Wulan III dengan Nilai IKM Target dan Periode Sebelumnya

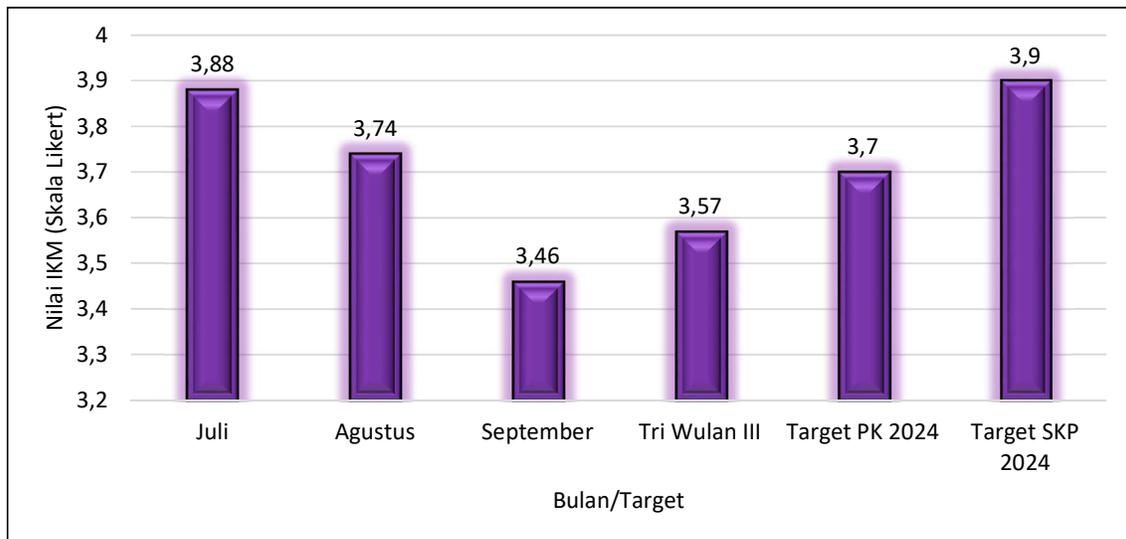
Berdasarkan Grafik 2 juga diketahui bahwa Nilai IKM Tri Wulan III Tahun 2024 tidak mencapai target IKM yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Kepala Balai Tahun 2024 (3,70 skala Likert), maupun Target Nilai IKM yang ditetapkan dalam SKP (3,90 skala Likert). Perbedaan target nilai IKM pada PK dan SKP disebabkan karena target nilai IKM pada SKP ditetapkan sama dengan realisasi Nilai IKM Tahun 2023.

Adapun perbandingan Nilai Persepsi setiap Unsur Pelayanan pada hasil SKM Tri Wulan III Tahun 2024 dan Periode Sebelumnya tampak pada Grafik 3. Berdasarkan Grafik 3, diketahui bahwa pada Tri Wulan III terdapat seluruh unsur layanan mengalami penurunan Nilai Persepsi dibandingkan periode Tri Wulan I dan Tri Wulan II.



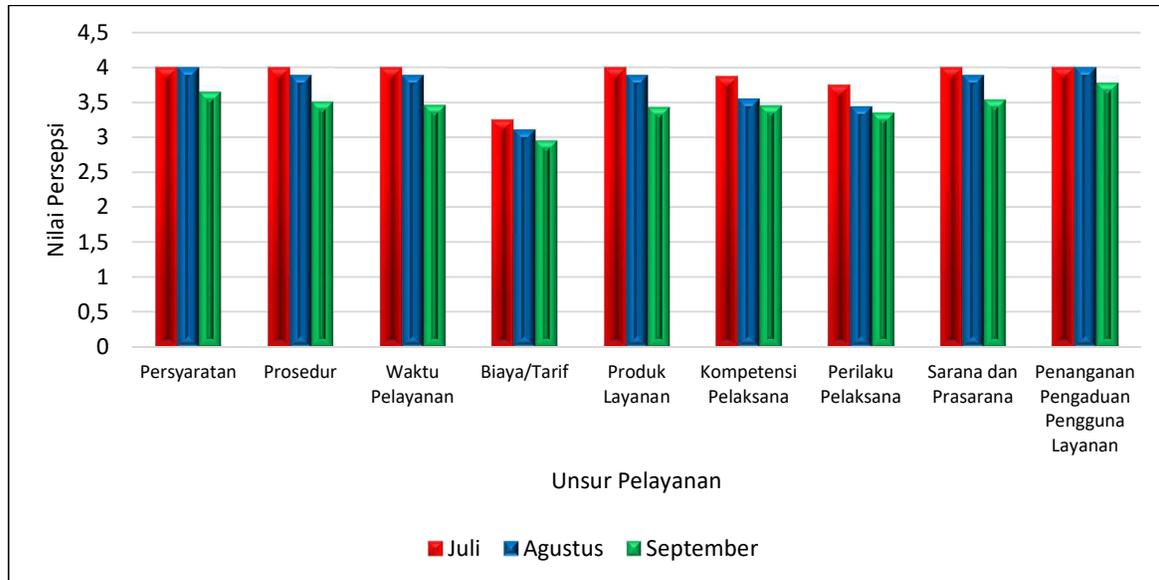
Grafik 3. Perbandingan Nilai Persepsi Unsur Pelayanan pada SKM Triwulan III dan Periode Tri Wulan Sebelumnya

Penurunan nilai IKM periode Triwulan III disebabkan karena penurunan penilaian pelanggan yang sangat signifikan atas mutu pelayanan Balai Veteriner Medan periode September 2024 (Grafik 4).



Grafik 4. Perbandingan Nilai IKM Periode Juli s.d. September 2024

Grafik 4 menunjukkan bahwa pada awal Tri Wulan III (bulan Juli 2024) dan pertengahan Triwulan III (bulan Agustus 2024), nilai IKM masih berada di atas Target Nilai IKM yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Kepala Balai (3,70). Namun karena perolehan nilai IKM periode September 2024 menurun drastis menjadi 3,46 skala likert, maka berimbas pada keseluruhan nilai IKM Tri Wulan III. Penurunan nilai IKM periode September terjadi pada semua unsur pelayanan (Grafik 5).



Grafik 5. Perbandingan Nilai Persepsi Unsur Pelayanan pada SKM Bulanan periode Triwulan III

Memperhatikan hasil analisis SKM Periode Tri Wulan III Tahun 2024, maka selain Rencana Tindak Lanjut dalam jangka pendek atau kurang dari 12 (dua belas) bulan, Balai Veteriner Medan perlu menetapkan Rencana Tindak Lanjut Jangka Menengah dan Jangka Panjang supaya dapat kembali mencapai target IKM yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja maupun SKP. Rencana Tindak Lanjut dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6: 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	Juli 2024
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
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 17025:2005
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. Meskipun kinerja pelayanan publik di B-Vet Medan pada periode Tri wulan III Tahun 2024 secara umum dikategorikan “sangat baik”, namun Nilai IKM periode Tri Wulan III (3,57 skala likert) menurun drastis dibandingkan periode Triwulan I dan Triwulan II;
2. Nilai IKM periode Tri Wulan III tidak mencapai Target Nilai IKM yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja 2024 maupun Target IKM SKP;
3. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh pelanggan pada periode Tri Wulan III Tahun 2024 adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.
4. Unsur pelayanan yang dianggap paling kurang memuaskan oleh pelanggan pada periode Tri Wulan III Tahun 2024 adalah unsur Biaya/Tarif.

B. Rekomendasi

Perlu dilakukan analisis lebih mendalam terkait penurunan nilai IKM periode September 2024, supaya penilaian pelanggan atas mutu layanan Balai Veteriner Medan periode selanjutnya dapat meningkat, paling tidak sama seperti periode penilaian sebelumnya.

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

Medan, 05 Oktober 2024

Kepala Balai

Drh. Arif Hukmi

NIP. 197801282008011006



LAMPIRAN: Hasil Pengolahan Data

No	Nilai Per Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
3	4	4	4	3	4	4	3	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	3	4	4	4	4	3	3	4					
10	4	4	3	3	4	4	3	4	4					
11	4	4	4	3	3	4	3	4	4					
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4					
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4					
14	4	4	4	3	4	3	4	4	4					
15	4	4	4	3	4	3	4	4	4					
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4					
17	4	4	4	3	4	4	3	4	4					
18	4	4	4	4	4	4	3	4	1					
19	4	4	4	2	4	4	3	4	2					
20	4	4	4	3	4	4	3	4	3					

21	4	4	4	3	4	4	3	4	3
22	4	4	4	3	4	4	3	4	3
23	4	4	4	3	4	4	3	4	4
24	4	4	4	3	4	4	3	4	4
25	4	4	4	3	4	4	3	4	4
26	4	4	4	3	4	4	3	4	4
27	4	4	4	3	4	4	3	4	4
28	4	4	4	3	4	4	3	4	4
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4
31	4	4	4	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	3	4	4	3	4	4
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4
34	4	4	4	3	3	4	3	4	4
35	4	4	4	3	3	4	3	4	4
36	4	4	3	3	3	4	3	4	4
37	4	4	3	3	3	3	2	4	4
38	4	3	3	3	3	3	1	4	4
39	4	3	3	3	3	3	4	4	4
40	4	3	3	3	3	3	4	3	4
41	4	3	3	3	3	3	4	3	4
42	3	3	3	3	3	3	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	4	3	4
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4

46	3	3	3	3	3	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4
49	3	3	3	3	3	3	4	3	4
50	3	3	3	3	3	3	4	3	4
51	3	3	3	3	3	3	4	3	4
52	3	3	3	3	3	3	4	3	4
53	3	3	2	3	3	3	4	3	4
54	3	2	3	1	3	1	4	1	4
Jumlah Nilai Per Unsur	203	197	195	163	194	191	185	198	208
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,7593	3,6481	3,6111	3,0185	3,5926	3,537	3,4259	3,6667	3,8519
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,4177	0,4053	0,4012	0,3354	0,3992	0,393	0,3807	0,4074	0,428
Total NRT	3,5679								
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	89,197	3,5679							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI VETERINER MEDAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TRI WULAN III TAHUN 2024**

NILAI IKM

NAMA LAYANAN : PENYIDIKAN DAN PENGUJIAN
PENYAKIT HEWAN DAN PRODUK HEWAN

89

JUMLAH RESPONDEN : 54 orang
Periode Survei = 01 Juli 2024 s/d 30 September 2024

**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



**Kementerian Pertanian
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Balai Veteriner Medan
Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 255.A Medan 20127
Telepon/Fax: (061) 8452253, (061) 8469911**