



LAPORAN PELAKSANAAN Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan IV Tahun 2024



Kementerian Pertanian
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Balai Veterinder Medan
November 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Veteriner Medan sebagai salah satu penyedia layanan publik Kementerian Pertanian di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner, Pembinaan dan Bimbingan Teknis serta layanan pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi) yang telah diberikan oleh Balai Veteriner Medan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Veteriner Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Veteriner 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 |

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang diisi oleh pengguna layanan melalui Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat berupa layar *touchscreen* yang tersedia di ruang 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 Balai Veteriner Medan 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Balai Veteriner Medan pada setiap jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan secara elektronik. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas pemberi layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Berdasarkan Nota Dinas Sekretaris Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 192/OT.080/F.1/10/2024 tanggal 17 Oktober 2024 hal Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2024, ditetapkan bahwa batas waktu pengambilan responden SKM Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan periode Semester II tahun 2024 adalah tanggal 18 November 2024. Sehubungan dengan hal tersebut, maka survei Kepuasan Masyarakat periode Tri Wulan IV dilakukan dalam jangka waktu 35 (tiga puluh lima) hari kerja. Sedangkan pengolahan data dan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) hari kerja. Adapun rincian waktu pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengumpulan Data	Oktober-November 2024	35
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober - November 2024	2
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober - November 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Veteriner Medan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode sebelumnya, maka responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam Tri Wulan IV adalah 56 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Tri Wulan IV Tahun 2024 yaitu 58 orang responden.

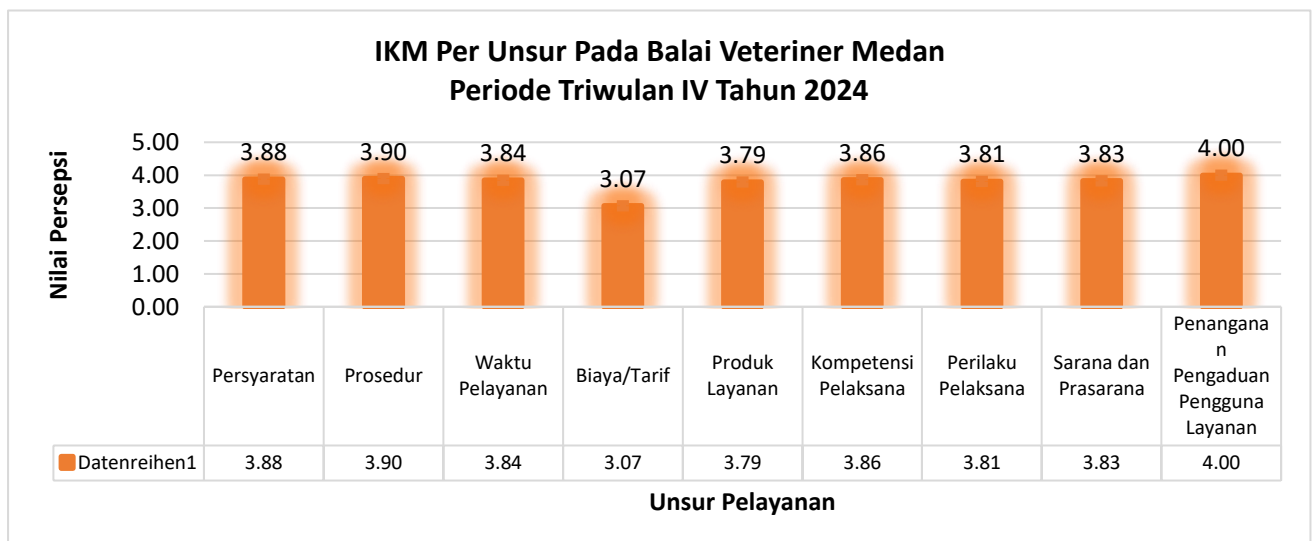
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,88	3,90	3,73	3,84	3,07	3,86	3,81	3,83	4,00
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,396 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya dan Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,07. Selanjutnya Unsur Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,79 adalah unsur pelayanan dengan nilai terendah kedua. Unsur Perilaku Pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,83.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan unsur Prosedur serta Unsur Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya, masing-masing bernilai yaitu 3,90 dan 3,88.

Secara umum, penilaian pengguna layanan terhadap kualitas penyelenggaraan layanan Balai Veteriner Medan sudah sangat baik. 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 (< 3.78) serta mempertahankan unsur pelayanan dengan nilai di atas rata-rata (>3.78).

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;

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. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan**, yaitu berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan;
- c. **Waktu Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
- d. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. **Prasarana dan sarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik;
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sebagian besar pengguna layanan masih mengharapkan supaya Biaya dan Tarif layanan B-Vet Medan dapat lebih murah. Padahal biaya dan tariff layanan B-Vet Medan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

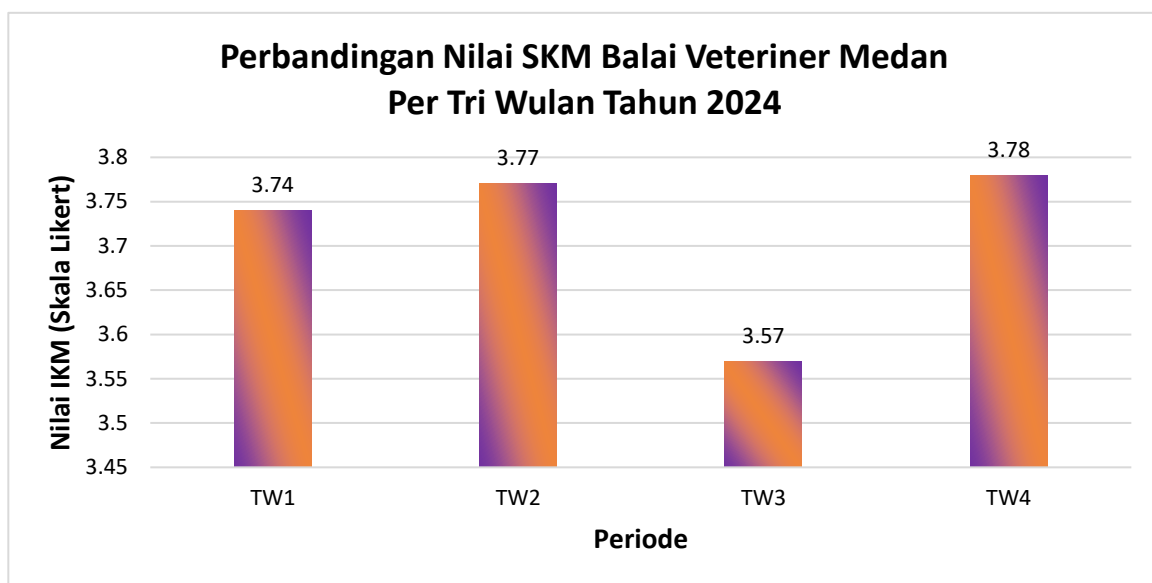
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Tri Wulan IV berupa rencana tindak lanjut jangka pendek (3 bulan) sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku petugas layanan	Menyusun Rencana Pelatihan khusus sistem pelayanan publik terkait <i>service excellent</i>	√				Bagian Epidemiologi (Infovet) dan TU
2	Waktu penyelesaian	Memberikan sosialisasi terkait waktu pengujian	√				Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis
3	Prasarana dan sarana	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan Publik	√				Ka Balai
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	Menyusun Rencana Standar Pelayanan Publik	√				TU, Ketua Tim Kerja Informasi Veteriner, Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis
5	Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik	Menyusun Rencana pelatihan bagi petugas penerima sampel/ penerima pengaduan masyarakat/petugas pelayanan publik	√				TU, Ketua Tim Kerja Informasi Veteriner, Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Veteriner Medan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Tri Wulan IV Tahun 2024 pada Balai Veteriner Medan dibandingkan dengan nilai IKM periode-periode sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Oktober hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Medan pada Tri Wulan IV secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,396.
- Terjadi kenaikan nilai SKM Balai Veteriner Medan periode Tri Wulan IV dibandingkan periode Tri Wulan sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya dan tarif, produk layanan serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang mendapatkan nilai tertinggi 4,00, unsur Prosedur Layanan serta Unsur Persyaratan.

Medan, 22 November 2024
Kepala Balai Veteriner Medan

Drh. Arif Hukmi
NIP. 197801282008011006



LAMPIRAN

1. Kuesioner

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

No						Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1						3	4	4	4	3	4	2	4	4
2						3	4	4	4	3	4	4	4	4
3						3	4	4	4	3	4	4	4	4
4						3	4	4	4	3	4	4	4	4
5						3	4	4	3	3	4	4	4	4
6						4	3	4	3	4	4	4	4	4
7						4	3	4	3	4	4	4	4	4
8						4	3	4	3	4	4	4	4	4
9						4	3	4	3	4	4	4	4	4
10						4	4	3	3	4	4	4	4	4
11						4	4	3	3	4	4	4	4	4
12						4	4	3	3	4	4	4	4	4
13						4	4	3	3	4	4	4	4	4
14						4	4	3	3	4	4	4	4	4
15						4	4	4	3	4	4	3	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	3	4	4	3	4	4
19						4	4	4	3	4	4	3	4	4
20						4	4	4	3	4	4	3	4	4
21						4	4	4	3	4	4	3	4	4

22	4	4	4	3	4	4	4	3	4
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4
24	4	4	4	3	4	4	4	3	4
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4
27	4	4	4	3	4	4	4	3	4
28	4	4	4	3	4	4	4	3	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	3	4	4	4
34	4	4	4	3	4	3	4	4	4
35	4	4	4	3	4	3	4	4	4
36	4	4	4	3	4	3	4	4	4
37	4	4	4	3	4	3	4	4	4
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	4	4	4	3	3	4	4	4	4
40	3	4	4	1	4	4	4	4	4
41	3	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	4	4	4	4	4
43	4	3	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	3	3	4	4	4	4
49	4	4	4	3	3	4	4	4	4
50	4	4	4	3	3	4	4	4	4

51	4	4	4	3	4	3	4	4	4
52	4	4	4	3	4	3	4	4	4
53	4	4	4	3	4	3	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	3	4	4
55	4	4	4	3	4	4	3	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4
57	4	4	4	3	4	4	4	3	4
58	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur	225	226	223	178	220	224	221	222	232
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,8793	3,8966	3,8448	3,069	3,7931	3,8621	3,8103	3,8276	4
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,431	0,4329	0,4272	0,341	0,4215	0,4291	0,4234	0,4253	0,4444
Total NRT	3,7759								
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	94,396	3,7759							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,88
U2	Prosedur	3,90
U3	Waktu Pelayanan	3,84
U4	Biaya/Tarif	3,07
U5	Produk Layanan	3,79
U6	Kompetensi Pelaksana	3,86
U7	Perilaku Pelaksana	3,81
U8	Sarana dan Prasarana	3,83
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	4,00
NILAI IKM 2024 Periode Tri Wulan IV		3,78

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





**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**