



**PUSAT VETERINER FARMA
DITJEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022

HEWAN SEHAT, RAKYAT SELAMAT, NEGARA KUAT

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusat Veteriner Farma Tahun 2022 telah tersusun dan terselesaikan.

Laporan tahunan ini merupakan hasil kajian dari pengisian format pertanyaan responden/stakeholder yang berpartisipasi memberikan kontribusi terhadap layanan Pusat Veteriner Farma. Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada pengelolaan Informasi Publik.

Surabaya, Januari 2023

Kepala Pusat Veteriner Farma



drh. Eddy Budi Susila, M.Si
NIP. 197404132003121003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
PENDAHULUAN	6
LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN JANUARI 2022	
1.1.1 Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan Januari 2022	7
1.1.2 Data IKM 3 Layanan bulan Januari 2022	8
1.1.3 Nilai IKM 3 Layanan bulan Januari 2022	9
1.1.4 Report IKM 3 Layanan bulan Januari 2022	10
1.1.5 Nilai IKM Layanan Penjualan produk bulan Januari 2022	13
1.1.6 Report IKM Layanan penjualan produk Januari 2022	14
1.1.7 Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Januari 2022	16
1.1.8 Report IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Januari 2022	17
1.1.9 Nilai IKM Layanan penunjang bulan Januari 2022	18
1.1.10 Report IKM Layanan penunjang bulan Januari 2022	19
1.1.11 Rekap Nilai bulan Januari 2022	20
1.1.12 Kesimpulan Monev bulan Januari 2022	21
LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN FEBRUARI 2022	
1.2.13 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Februari 2022	22
1.2.14 Data IKM 3 Layanan Februari 2022	23
1.2.15 Nilai IKM 3 Layanan Februari 2022	24
1.2.16 Report IKM 3 Layanan Februari 2022	25
1.2.17 Nilai IKM Layanan penjualan produk Februari 2022	28
1.2.18 Report IKM Layanan penjualan produk Februari 2022	29
1.2.19 Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk Februari 2022	31
1.2.20 Report IKM Layanan pengujian mutu produk Februari 2022	32
1.2.21 Nilai IKM Layanan penunjang Februari 2022	33
1.2.22 Report IKM Layanan penunjang Februari 2022	34
1.2.23 Rekap Nilai bulan Februari 2022	35
1.2.24 Kesimpulan Monev bulan Februari 2022	36
LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN MARET 2022	
1.3.25 Grafik Infografis 3 Layanan Bulan Maret 2022	37
1.3.26 Data IKM 3 Layanan Bulan Maret 2022	38
1.3.27 Nilai IKM 3 Layanan bulan Maret 2022	39
1.3.28 Report IKM 3 Layanan Bulan Maret 2022	40
1.3.29 Nilai IKM Layanan penjualan produk Bulan Maret 2022	43
1.3.30 Report IKM Layanan penjualan produk Bulan Maret 2022	44
1.3.31 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Bulan Maret 2022	46
1.3.32 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Bulan Maret 2022	47
1.3.33 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan Maret 2022	48
1.3.34 Report IKM Layanan Penunjang Bulan Maret 2022	49
1.3.35 Rekap Nilai bulan Maret 2022	50
1.3.36 Kesimpulan Monev bulan Maret 2022	51

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN APRIL 2022

1.4.37	Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan April 2022	52
1.4.38	Data IKM 3 Layanan Bulan April 2022	53
1.4.39	Nilai IKM 3 Layanan Bulan April 2022	54
1.4.40	Report IKM 3 Layanan Bulan April 2022	55
1.4.41	Nilai IKM Layanan penjualan produk Bulan April 2022	59
1.4.42	Report IKM Layanan penjualan produk Bulan April 2022	60
1.4.43	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk Bulan April 2022	62
1.4.44	Report IKM Layanan pengujian mutu produk Bulan 28 April 2022	63
1.4.45	Nilai IKM Layanan penunjang Bulan April 2022	64
1.4.46	Report IKM Layanan penunjang Bulan April 2022	65
1.4.47	Rekap Nilai bulan April 2022	66
1.4.48	Kesimpulan Monev bulan April 2022	67

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN MEI 2022

1.5.49	Grafik infografis IKM 3 Layanan Mei 2022	68
1.5.50	Data IKM 3 Layanan bulan Mei 2022	69
1.5.51	Nilai IKM 3 Layanan Bulan Mei 2022	70
1.5.52	Report IKM 3 Layanan Mei 2022	71
1.5.53	Nilai IKM Layanan penjualan produk Mei 2022	74
1.5.54	Report IKM Layanan penjualan produk Mei 2022	75
1.5.55	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk Mei 2022	78
1.5.56	Report IKM Layanan pengujian mutu produk 2022	79
1.5.57	Nilai IKM Layanan penunjang Mei 2022	80
1.5.58	Report IKM Layanan penunjang Mei 2022	81
1.5.59	Rekap Nilai bulan Mei 2022	82
1.5.60	Kesimpulan Monev bulan Mei 2022	83

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN JUNI 2022

1.6.61	Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan Juni 2022	84
1.6.62	Data IKM 3 Layanan bulan Juni 2022	85
1.6.63	Nilai IKM 3 Layanan bulan Juni 2022	86
1.6.64	Report IKM 3 Layanan bulan Juni 2022	87
1.6.65	Nilai IKM Layanan penjualan produk bulan Juni 2022	91
1.6.66	Report IKM Layanan penjualan produk bulan Juni 2022	92
1.6.67	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Juni 2022	94
1.6.68	Report Layanan pengujian mutu produk bulan Juni 2022	95
1.6.69	Nilai IKM Layanan penunjang bulan Juni 2022	96
1.6.70	Report IKM Layanan penunjang bulan Juni 2022	97
1.6.71	Rekap Nilai IKM bulan Juni 2022	99
1.6.72	Kesimpulan Monev Bulan Juni 2022	100

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN JULI 2022

1.7.73	Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan Juli 2022	101
1.7.74	Data IKM 3 Layanan bulan Juli 2022	102
1.7.75	Nilai IKM 3 Layanan bulan Juli 2022	103

1.7.76	Report IKM 3 Layanan bulan Juli 2022	104
1.7.77	Nilai IKM Layanan penjualan produk bulan Juli 2022	108
1.7.78	Report IKM Layanan penjualan produk bulan Juli 2022	109
1.7.79	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Juli 2022	111
1.7.80	Report Layanan pengujian mutu produk bulan Juli 2022	112
1.7.81	Nilai IKM Layanan penunjang bulan Juli 2022	114
1.7.82	Report IKM Layanan penunjang bulan Juli 2022	115
1.7.83	Rekap Nilai IKM bulan Juli 2022	116
1.7.84	Kesimpulan Monev Bulan Juli 2022	117

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN AGUSTUS 2022

1.8.85	Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan Agustus 2022	118
1.8.86	Data IKM 3 Layanan bulan Agustus 2022	119
1.8.87	Nilai IKM 3 Layanan bulan Agustus 2022	120
1.8.88	Report IKM 3 Layanan bulan Agustus 2022	121
1.8.89	Nilai IKM Layanan penjualan produk bulan Agustus 2022	126
1.8.90	Report IKM Layanan penjualan produk bulan Agustus 2022	127
1.8.91	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Agustus 2022	129
1.8.92	Report Layanan pengujian mutu produk bulan Agustus 2022	130
1.8.93	Nilai IKM Layanan penunjang bulan Agustus 2022	132
1.8.94	Report IKM Layanan penunjang bulan Agustus 2022	133
1.8.95	Rekap Nilai IKM bulan Agustus 2022	135
1.8.96	Kesimpulan Monev Bulan Agustus 2022	136

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN SEPTEMBER 2022

1.9.97	Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan September 2022	137
1.9.98	Data IKM 3 Layanan bulan September 2022	138
1.9.99	Nilai IKM 3 Layanan bulan September 2022	139
1.9.100	Report IKM 3 Layanan bulan September 2022	140
1.9.101	Nilai IKM Layanan penjualan produk bulan September 2022	144
1.9.102	Report IKM Layanan penjualan produk bulan September 2022	145
1.9.103	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan September 2022	147
1.9.104	Report Layanan pengujian mutu produk bulan September 2022	148
1.9.105	Nilai IKM Layanan penunjang bulan September 2022	150
1.9.106	Report IKM Layanan penunjang bulan September 2022	151
1.9.107	Rekap Nilai IKM bulan September 2022	153
1.9.108	Kesimpulan Monev Bulan September 2022	154

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN OKTOBER 2022

1.10.109	Nilai IKM Layanan penjualan produk bulan Oktober 2022	156
1.10.110	Report IKM Layanan penjualan produk bulan Oktober 2022	157
1.10.111	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Oktober 2022	160
1.10.112	Report Layanan pengujian mutu produk bulan Oktober 2022	161
1.10.113	Nilai IKM Layanan penunjang bulan Oktober 2022	163
1.10.114	Report IKM Layanan penunjang bulan Oktober 2022	164

1.10.115	Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan Oktober 2022	166
1.10.116	Data IKM 3 Layanan bulan Oktober 2022	167
1.10.117	Nilai IKM 3 Layanan bulan Oktober 2022	168
1.10.118	Report IKM 3 Layanan bulan Oktober 2022	169
1.10.119	Rekap Nilai IKM bulan Oktober 2022	174
1.10.120	Kesimpulan Monev Bulan Oktober 2022	175

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN NOVEMBER 2022

1.11.121	Nilai IKM Layanan penjualan produk bulan November 2022	177
1.11.122	Report IKM Layanan penjualan produk bulan November 2022	178
1.11.123	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan November 2022	181
1.11.124	Report Layanan pengujian mutu produk bulan November 2022	182
1.11.125	Nilai IKM Layanan penunjang bulan November 2022	184
1.11.126	Report IKM Layanan penunjang bulan November 2022	185
1.11.127	Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan November 2022	187
1.11.128	Data IKM 3 Layanan bulan November 2022	188
1.11.129	Nilai IKM 3 Layanan bulan November 2022	189
1.11.130	Report IKM 3 Layanan bulan November 2022	190
1.11.131	Rekap Nilai IKM bulan November 2022	195
1.11.132	Kesimpulan Monev Bulan November 2022	196

LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN DESEMBER 2022

1.12.133	Nilai IKM Layanan penjualan produk bulan Desember 2022	198
1.12.134	Report IKM Layanan penjualan produk bulan Desember 2022	199
1.12.135	Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Desember 2022	202
1.12.136	Report Layanan pengujian mutu produk bulan Desember 2022	203
1.12.137	Nilai IKM Layanan penunjang bulan Desember 2022	205
1.12.138	Report IKM Layanan penunjang bulan Desember 2022	206
1.12.139	Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan Desember 2022	209
1.12.140	Data IKM 3 Layanan bulan Desember 2022	210
1.12.141	Nilai IKM 3 Layanan bulan Desember 2022	211
1.12.142	Report IKM 3 Layanan bulan Desember 2022	212
1.12.143	Rekap Nilai IKM bulan Desember 2022	217
1.12.144	Kesimpulan Monev Bulan Desember 2022	218
1.145	Rekap Nilai IKM Tahun 2022	220
1.146	Monitoring dan Evaluasi IKM Tahun 2022	221
1.147	Saran dan Penutup IKM Tahun 2022	223
1.148	Form Kuesioner IKM	224

PENDAHULUAN

Metode pengolahan data IKM berdasarkan pada PERATURAN MENTERI PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 TANGGAL 23 APRIL 2018 TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN. Pusat Veteriner Farma adalah UPT dibidang produksi vaksin, antisera, diagnostika, dan bahan biologis lainnya dalam lingkungan Kementerian Pertanian.

Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkugan Pusat Veteriner Farma untuk menyelenggarakan tugas, bagian Umum mempunyai fungsi admstrasi Kepegawaian dan Tata Usaha, keuangan dan sarana prasarana.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan sub. Bagian Kepegawaian dan Tata Usaha Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap melalui *Stake holder* manual ataupun lewat sistem online yang berbasis webs Pusat Veteriner Farma.

Format kuisisioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.
2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK.
3. LAYANAN PENUNJANG.

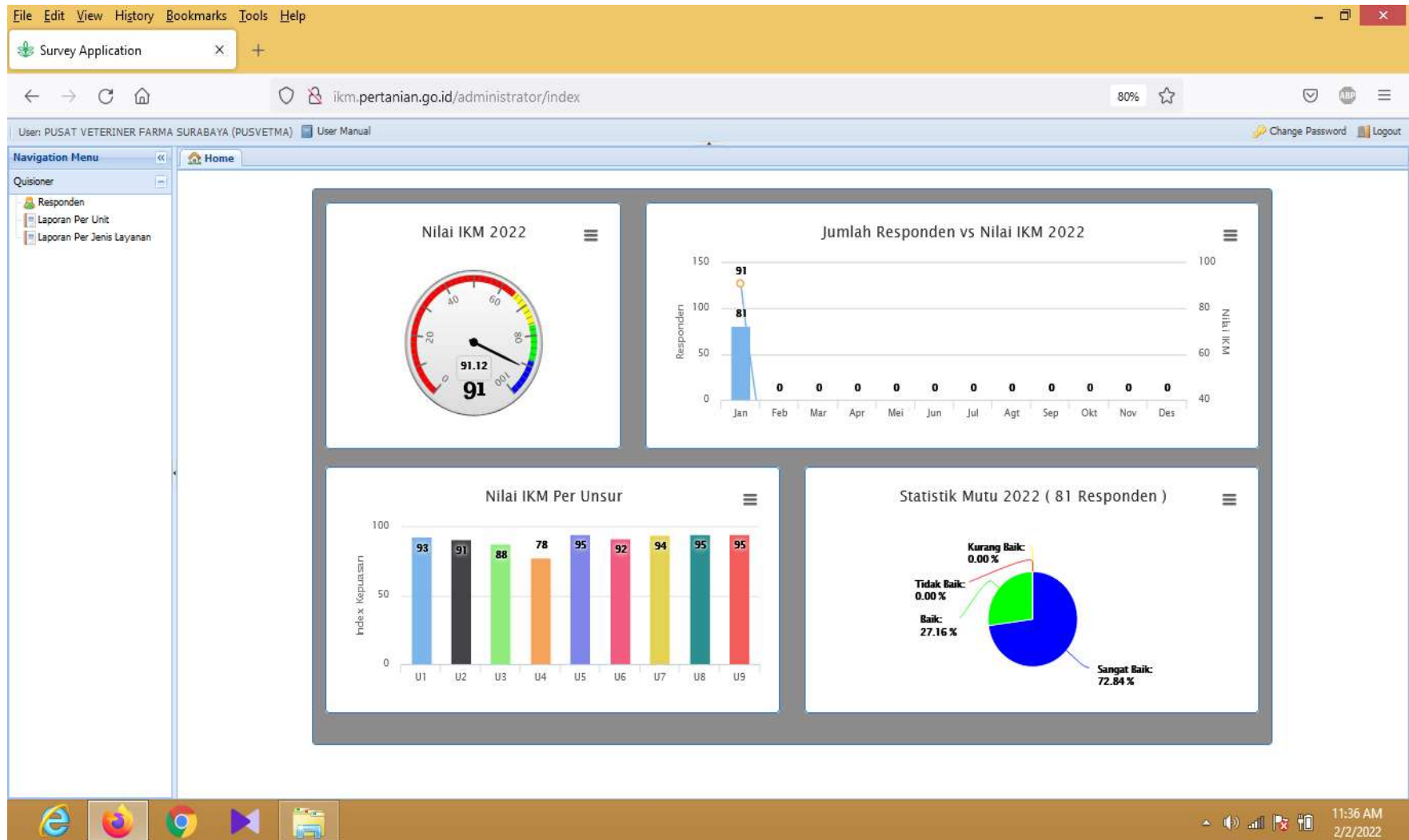
Besar harapan kami saran dan kritik yang besifat membangun untuk penyempurnaan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 di Pusat Veteriner Farma dimasa-masa mendatang dengan senang hati diterima. Laporan tersebut kami buat selain untuk keperluan Administratif serta diharapkan laporan ini bermanfaat untuk pembenahan diri khususnya Pusat Veteriner Farma dikemudian hari.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

LAMPIRAN DATA
DUKUNG
TAHUN 2022

JANUARI 2022

1.1.1 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan Januari 2



1.1.2 Data IKM 3 Layanan Bulan Januari 2022

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu

- Responden
- Laporan Per Unit
- Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-01-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 31-01-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	42	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	17	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	22	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

11:30 AM 2/2/2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARY 2022**

91

RESPONDEN

JUMLAH	:	81	Orang	
JENIS KELAMIN	:	L	: 48 Orang	P : 33 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: - Orang	
		SLTP	: - Orang	
		SLTA	: 17 Orang	
		DI/DII/DIII	: 8 Orang	
		S1	: 56 Orang	
		S2 Keatas	: - Orang	

Periode Survey: 01 Jan 2022 s/d 31 Jan 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**

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.1.4 Report IKM 3 Layanan bulan Januari 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Laki-laki	S1	raswasta/Usahaw	3	3	3	3	4	3	3	4	4
2		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	3	3
3		50	Laki-laki	S1	raswasta/Usahaw	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4		50	Laki-laki	S1	raswasta/Usahaw	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5		50	Laki-laki	S1	raswasta/Usahaw	4	3	3	3	4	4	4	3	4
6		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	4	3	3
7		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	4	4
8		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	4	4
10		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	4	4	4
11		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
12		40	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
13		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	4	4
14		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4
15		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
16		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	3	4	4
17		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	3	3	3
18		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	4	4
19		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	3	3	4
20		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	3	3	4	3
21		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
22		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
24		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
25		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

27		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	4
28		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	4
29		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	3
30		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
31		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	3
32		50	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	4	4	4
34		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	3
35		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	3
36		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	3	3	4
37		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	4
38		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
39		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	4
41		50	Laki-laki	SLTA	raswasta/Usahawa	3	4	4	3	4	3	3	4	3
42		60	Laki-laki	S1	raswasta/Usahawa	4	4	3	3	4	4	4	3	4
43		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	3
44		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	4
45		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46		50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
47		60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	4
48		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	4
49		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	4	4
50		60	Laki-laki	S1	raswasta/Usahawa	4	4	4	3	4	3	4	4	4
51		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
52		50	Perempuan	S1	raswasta/Usahawa	4	4	4	3	4	3	3	4	4
53		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	4	4
54		60	Perempuan	S1	raswasta/Usahawa	4	3	4	3	4	3	4	4	4
55		60	Laki-laki	S1	raswasta/Usahawa	4	4	4	3	4	4	3	3	4
56		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	4	4	4	4	4
57		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	3	3

58		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	3	3	3
59		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	3	4
60		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
61		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	3	4	3
62		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
63		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	3	4
64		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	4
68		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	4
69		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
70		50	Perempuan	S1	raswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4
72		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77		40	Laki-laki	S1	raswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
81		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						300	294	286	253	309	297	303	307	308
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7037	3,6296	3,5309	3,1235	3,8148	3,6667	3,7407	3,7901	3,8025
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4115	0,4033	0,3923	0,347	0,4238	0,4074	0,4156	0,4211	0,4225
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.1.5 Nilai IKM Layanan penjualan produk Bulan Januari 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN JANUARY 2022	
NILAI IKM 91	NAMA LAYANAN : Layanan penjualan produk RESPONDEN JUMLAH : 42 Orang JENIS KELAMIN : L : 35 Orang P : 7 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 7 Orang DI/DII/DIII : 3 Orang S1 : 32 Orang S2 Keatas : - Orang Periode Survey: 01 Jan 2022 s/d 31 Jan 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

1.1.6 Report IKM Layanan penjualan produk Bulan Januari 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	3	3	3	3	4	3	3	4	4
2		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	3	3
3		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	3	3	4	4	4	3	4
6		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
8		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	4
9		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	3	3	4	3
10		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	3	4
11		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	3
12		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	4
13		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15		60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	4
16		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	4
17		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	4	4
18		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	3	4	4	4
19		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
20		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	3	3	4	4
21		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	4	4
22		60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	3	4	4	4

23		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	3	3	4
24		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	4	4	4	4	4
25		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	3	3
26		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	3	3	3
27		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	3	4
28		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
29		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	3	4	3
30		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
31		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	3	4
32		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	4
36		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	4
37		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
38		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4
40		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						159	151	150	126	166	153	155	156	162
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7857	3,5952	3,5714	3	3,9524	3,6429	3,6905	3,7143	3,8571
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4206	0,3994	0,3968	0,3333	0,4391	0,4047	0,41	0,4127	0,4285
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,65							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.1.7 Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Januari 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARY 2022

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan pengujian mutu produk

RESPONDEN

JUMLAH	:	17	Orang		
JENIS KELAMIN	:	L	:	4	Orang
				P	: 13 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	:	-	Orang
		SLTP	:	-	Orang
		SLTA	:	-	Orang
		DI/DII/DIII	:	5	Orang
		S1	:	12	Orang
		S2 Keatas	:	-	Orang

Periode Survey: 01 Jan 2022 s/d 31 Jan 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

1.1.8 Report IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Januari 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
2		40	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
3		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	4	4
4		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	3
5		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
6		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	3
7		50	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	4	4	4
9		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	3
10		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	3
11		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	3	3	4
12		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	4
13		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
14		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						62	63	58	51	66	64	66	66	62
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6471	3,7059	3,4118	3	3,8824	3,7647	3,8824	3,8824	3,6471
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4052	0,4117	0,379	0,3333	0,4313	0,4183	0,4313	0,4313	0,4052
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,65							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.1.9 Nilai IKM Layanan penunjang bulan Januari 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARY 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan penunjang			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	22 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 9 Orang	P : 13 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : 10 Orang	
	:	DI/DII/DIII : - Orang	
	:	S1 : 12 Orang	
	:	S2 Keatas : - Orang	
Periode Survey: 01 Jan 2022 s/d 31 Jan 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

1.1.10 Report IKM Layanan penunjang bulan Januari 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	4	3	3
2		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	4	4
5		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	4	4	4
6		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	3	4	4
7		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	3	3	3
8		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	4	4
9		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	3	3	4
10		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	3	3	4	3
11		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
12		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	4
13		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
15		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	4
18		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	4
19		20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						79	80	78	76	77	80	82	85	84
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,5909	3,6364	3,5455	3,4545	3,5	3,6364	3,7273	3,8636	3,8182
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,399	0,404	0,3939	0,3838	0,3889	0,404	0,4141	0,4293	0,4242
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.1.11 REKAP NILAI IKM BULAN JANUARI 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPEM	DESEM	TOTAL
1	Jumlah Responden	81												81
2	Jumlah Nilai per unsur	2657												2657
3	Nilai Rata Rata Per Unsur	32.80												32.80
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,64												3,64
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	91												91
6	Jumlah Responden	81												
7	Jumlah Nilai per unsur	2657												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,80												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,64												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	91												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

Februari 2022

1.1.12

KESIMPULAN MONITORING DAN EVALUASI JANUARI TAHUN 2022

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan Bagian Umum Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Webs Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian Steakholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Adapun format kuisiosioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.
2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK.
3. LAYANAN PENUNJANG.

Berdasarkan Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian khususnya pada pertanyaan nomer 4 tidak sesuai untuk Pusat Veteriner Farma Surabaya, sehingga hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan hampir keseluruhan Stakeholder tidak ada yang memberikan nilai sesuai yang diharapkan berikut evidence Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian terlampir.

Berikut kesimpulan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga layanan bulan Januari tahun 2022 berdasarkan sistem online sebgai berikut, Jumlah Responden total **81**, Jumlah Nilai per unsur **2657**, Nilai Rata Rata Per Unsur **32.80**, Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) **Nilai Interval (NI) 3.64**, **(NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) 91**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Februari 2022

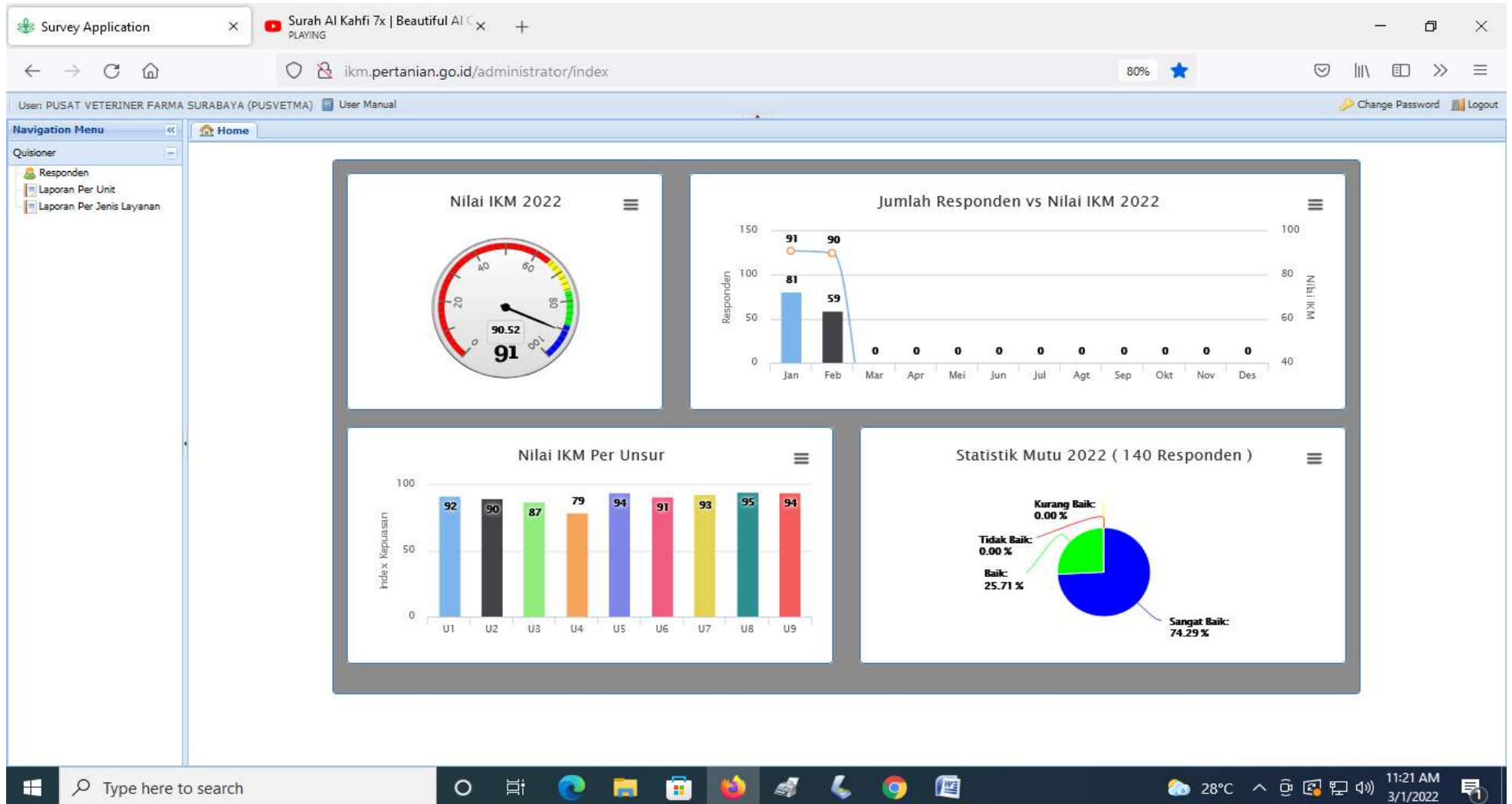
Kepala Bagian Umum

Drh. Edy Budi Susila, M.Si
NIP. 197404132003121003

FEBRUARI 2022

**LAMPIRAN DATA
DUKUNG BULAN
FEBRUARI 2022**

1.2.13 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Februari 2022



1.2.14 Data IKM 3 Layanan Februari 2022

Survey Application x Surah Al Kahfi 7x | Beautiful AI x +

ikm.pertanian.go.id/administrator/index 80% ★

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu: Home, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner: Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-02-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 18-02-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	27	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	18	89	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	14	89	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

Type here to search

28°C Hujan 11:11 AM 3/1/2022

1.2.15 Nilai IKM 3 Layanan Februari 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN FEBRUARY 2022**

NILAI IKM
90

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 59 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 35 Orang P : 24 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : 20 Orang
	: DI/DII/DIII : 1 Orang
	: S1 : 37 Orang
	: S2 Keatas : 1 Orang
Periode Survey: 01 Feb 2022 s/d 28 Feb 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

1.2.16 Report IKM 3 Layanan Februari 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	3	3	4	4
2		30	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	4	3	4	3
4		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	4	4
5		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4
8		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	3	3
9		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	3
10		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
11		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	3	4
12		50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
13		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16		50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	4	3
17		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	3	4
18		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	4	4
21		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	3	4	3
22		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	4	3
23		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	3

25		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	3	4	3
26		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3	4	4
27		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3	4	4
28		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	4	4
30		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	4
31		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	4	3
32		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	4	3	4
33		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
34		50	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4
35		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
36		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	3
37		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	3	4
38		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	3
39		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
40		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	4
41		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	3	4	4	4
42		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
43		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
44		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
45		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	4	4	3
46		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
47		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	4	4
48		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	4
49		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
50		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	3
51		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
52		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
53		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	4	4	3	4

54		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	4	4	4
55		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
56		50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	3	4
57		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	3
58		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	4
59		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						213	211	200	189	217	212	219	227	217
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6102	3,5763	3,3898	3,2034	3,678	3,5932	3,7119	3,8475	3,678
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4011	0,3973	0,3766	0,3559	0,4086	0,3992	0,4124	0,4275	0,4086
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,59							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.2.17 Nilai IKM Layanan penjualan produk Februari 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN FEBRUARY 2022**

NILAI IKM

90

NAMA LAYANAN : Layanan penjualan produk			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	27 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 22 Orang	P : 5 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : 7 Orang	
	:	DI/DII/DIII : - Orang	
	:	S1 : 19 Orang	
	:	S2 Keatas : 1 Orang	
Periode Survey: 01 Feb 2022 s/d 28 Feb 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

1.2.18 Repot IKM Layanan penjualan produk Februari 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	3	3	4	4
2		30	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	4	3	4	3
4		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	4	4
5		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4
8		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	3	3
9		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	3
10		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
11		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	3	4
12		50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
13		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16		50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	4	3
17		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	3	4
18		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	3
19		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
20		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
21		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	4	4	3	4
22		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	4	4	4
23		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
24		50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	3	4

25		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	3
26		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	4
27		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						100	98	93	81	102	99	100	102	102
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7037	3,6296	3,4444	3	3,7778	3,6667	3,7037	3,7778	3,7778
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4115	0,4033	0,3827	0,3333	0,4197	0,4074	0,4115	0,4197	0,4197
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,61							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.2.19 Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk Februari 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN FEBRUARY 2022**

NILAI IKM

89

NAMA LAYANAN : Layanan pengujian mutu produk	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 18 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 13 Orang P : 5 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : 1 Orang
	: DI/DII/DIII : 1 Orang
	: S1 : 16 Orang
	: S2 Keatas : - Orang
Periode Survey: 01 Feb 2022 s/d 28 Feb 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

1.2.20 Report IKM Layanan pengujian mutu produk Februari 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3		50	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
5		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	3
6		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	3	4
7		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	3
8		30	Laki-laki		S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4
9		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	4
10		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	3	4	4	4
11		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
12		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	4	4	3
15		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
16		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	4	4
17		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						64	62	59	54	68	66	69	71	65
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,5556	3,4444	3,2778	3	3,7778	3,6667	3,8333	3,9444	3,6111
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,395	0,3827	0,3642	0,3333	0,4197	0,4074	0,4259	0,4382	0,4012
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						89	3,57							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.2.21 Nilai IKM Layanan penunjang Februari 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN FEBRUARY 2022	
NILAI IKM 89	NAMA LAYANAN : Layanan penunjang RESPONDEN JUMLAH : 14 Orang JENIS KELAMIN : L : - Orang P : 14 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 12 Orang DI/DII/DIII : - Orang S1 : 2 Orang S2 Keatas : - Orang Periode Survey: 01 Feb 2022 s/d 28 Feb 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

1.2.22 Report IKM Layanan penunjang Februari 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	3	4	3
4		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	4	3
5		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	3
6		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	3
7		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	3	4	3
8		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3	4	4
9		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3	4	4
10		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	4
11		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	4	4
12		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	4
13		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	4	3
14		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	4	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur						49	51	48	54	47	47	50	54	50
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,5	3,6429	3,4286	3,8571	3,3571	3,3571	3,5714	3,8571	3,5714
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,3889	0,4047	0,3809	0,4285	0,373	0,373	0,3968	0,4285	0,3968
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						89	3,57							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.2.23 REKAP NILAI IKM BULAN FEBRUARI 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPEM	DESEM	TOTAL
1	Jumlah Responden		59											59
2	Jumlah Nilai per unsur		1905											1905
3	Nilai Rata Rata Per Unsur		32,29											32,29
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)		3,59											3,59
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)		90											90
6	Jumlah Responden	59												
7	Jumlah Nilai per unsur	1905												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,29												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,59												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	90												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

Maret 2022

1.2.24

KESIMPULAN MONITORING DAN EVALUASI FEBRUARI TAHUN 2022

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan Bagian Umum Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Webs Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian Steakholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Adapun format kuisiosioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.
2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK.
3. LAYANAN PENUNJANG.

Berdasarkan Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian khususnya pada pertanyaan nomer 4 tidak sesuai untuk Pusat Veteriner Farma Surabaya, sehingga hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan hampir keseluruhan Stakeholder tidak ada yang memberikan nilai sesuai yang diharapkan berikut evidence Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian terlampir.

Berikut kesimpulan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga layanan bulan Februari tahun 2022 berdasarkan sistem online sebgai berikut, Jumlah Responden total 59, Jumlah Nilai per unsur 1905, Nilai Rata Rata Per Unsur **32.29**, Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) **Nilai Interval (NI) 3.59**, **(NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) 90**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Maret 2022

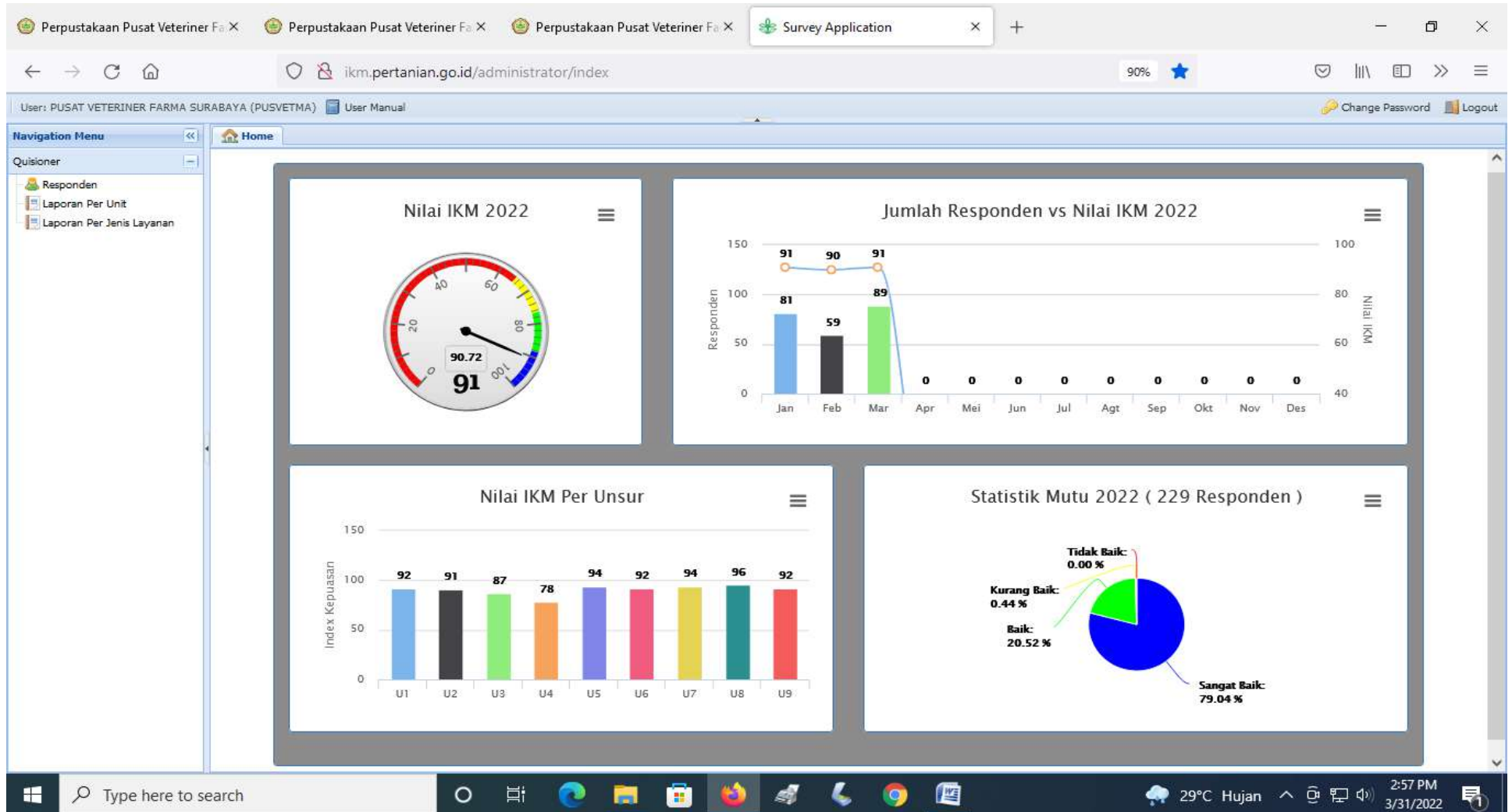
Kepala Bagian Umum

Drh. Edy Budi Susila, M.Si
NIP. 197404132003121003

MARET 2022

LAMPIRAN DATA
DUKUNG BULAN
MARET 2022

1.3.25 Grafik Infografis 3 Layanan Bulan Maret 2022



1.3.26 Data IKM 3 Layanan Bulan Maret 2022

Perpustakaan Pusat Veteriner Fa X Perpustakaan Pusat Veteriner Fa X Perpustakaan Pusat Veteriner Fa X Survey Application X +

ikm.pertanian.go.id/administrator/index 90% ★

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu

Quisioner

- Responden
- Laporan Per Unit
- Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-03-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 31-03-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	55	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	11	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	23	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

Type here to search

29°C Hujan 3:00 PM 3/31/2022

1.3.27 Nilai IKM 3 Layanan bulan Maret 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

BULAN MARCH 2022

NILAI IKM

91

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

RESPONDEN

JUMLAH : 89 Orang

JENIS KELAMIN : L : 45 Orang P : 44 Orang

PENDIDIKAN : SD : - Orang

SLTP : - Orang

SLTA : 9 Orang

DI/DII/DIII : 6 Orang

S1 : 73 Orang

S2 Keatas : 1 Orang

Periode Survey: 01 Mar 2022 s/d 31 Mar 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

1.3.28 Report IKM 3 Layanan Bulan Maret 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	3
2		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	3
3		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5		60	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
6		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	3
8		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	3	3
9		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10		60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
11		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	4
12		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	3	3
13		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
14		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	3	4	4
15		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4
16		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2
17		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4
18		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
19		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	4	4	4	3
20		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
21		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
22		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	3
23		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
24		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	4	3
26		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	3	4	3
27		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
28		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3

29		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	3
30		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	4	4
31		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	3
32		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
33		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
35		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	3
36		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
37		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
38		60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahav	4	4	3	3	4	4	4	4	4
39		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
41		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	3	4
42		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	4
43		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	3
44		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
46		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	3
47		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	4	4
48		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
49		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
51		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
52		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahav	4	3	3	3	4	4	4	4	4
53		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
54		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	4	4	4	4
55		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
56		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	3

63		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	3	4	4
64		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	4	3
65		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	3
66		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	3	4	3
67		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
69		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	4	4
70		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	3
71		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	4	3
72		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	3	4	4	4
73		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahav	4	3	3	3	4	4	4	4	4
74		50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	4
75		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahav	4	3	3	3	4	4	4	4	3
76		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	3
77		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4
78		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
79		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
80		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
81		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
82		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
86		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
87		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	3	4	4
88		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
89		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						331	330	315	275	335	331	335	347	318
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7191	3,7079	3,5393	3,0899	3,764	3,7191	3,764	3,8989	3,573
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4132	0,4119	0,3932	0,3433	0,4182	0,4132	0,4182	0,4332	0,397
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.3.29 Nilai IKM Layanan penjualan produk Bulan Maret 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MARCH 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN		: Layanan penjualan produk	
RESPONDEN			
JUMLAH	:	55 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 41 Orang	P : 14 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : 4 Orang	
	:	DI/DII/DIII : 2 Orang	
	:	S1 : 48 Orang	
	:	S2 Keatas : 1 Orang	
Periode Survey: 01 Mar 2022 s/d 31 Mar 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

1.3.30 Report IKM Layanan penjualan produk Bulan Maret 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	3
2		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	3
3		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5		60	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
6		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	3
8		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	3	3
9		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10		60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
11		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	4
12		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2
13		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
14		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	3
15		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
17		60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
20		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	3	4
21		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	4
22		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	3
23		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
25		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	3
26		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	4	4
27		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
28		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4

29		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
30		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
31		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	3	4	4	4	4	4
32		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
33		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	4	4	4	4
34		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
35		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	4	4
36		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	3
37		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	4	3
38		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	3	4	4	4
39		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	3	4	4	4	4	4
40		50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	4
41		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	3	4	4	4	4	3
42		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	3
43		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4
44		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
45		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
46		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
48		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
52		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
53		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	3	4	4
54		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
55		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						206	203	191	165	211	208	207	212	200
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7455	3,6909	3,4727	3	3,8364	3,7818	3,7636	3,8545	3,6364
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4161	0,4101	0,3858	0,3333	0,4262	0,4202	0,4181	0,4282	0,404
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.3.31 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Maret 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN MARCH 2022	
NILAI IKM 90	NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) RESPONDEN JUMLAH : 11 Orang JENIS KELAMIN : L : - Orang P : 11 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : - Orang DI/DII/DIII : 1 Orang S1 : 10 Orang S2 Keatas : - Orang Periode Survey: 01 Mar 2022 s/d 31 Mar 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

13.32 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Bulan Maret 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	3	3
2		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	4	4	4	3
5		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
6		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
7		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	3
8		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
9		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	3	4	3
11		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						41	40	37	33	42	41	42	43	38
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7273	3,6364	3,3636	3	3,8182	3,7273	3,8182	3,9091	3,4545
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4141	0,404	0,3737	0,3333	0,4242	0,4141	0,4242	0,4343	0,3838
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,61							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.3.33 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan Maret 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MARCH 2022**

NILAI IKM
91

NAMA UNIT		:		PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	
RESPONDEN					
JUMLAH	:	23 Orang			
JENIS KELAMIN	:	L	:	4 Orang	P : 19 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	:	-	Orang
		SLTP	:	-	Orang
		SLTA	:	5	Orang
		DI/DII/DIII	:	3	Orang
		S1	:	15	Orang
		S2 Keatas	:	-	Orang
Periode Survey: 01 Mar 2022 s/d 31 Mar 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

1.3.34 Report IKM Layanan Penunjang Bulan Maret 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
2		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	3	4	4
3		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	4	3
5		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	3	4	3
6		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
7		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
8		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	3
9		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	4	4
10		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	3
11		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
12		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	3
20		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	3	4	4
21		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	4	3
22		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	3
23		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						84	87	87	77	82	82	86	92	80
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6522	3,7826	3,7826	3,3478	3,5652	3,5652	3,7391	4	3,4783
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4058	0,4202	0,4202	0,3719	0,3961	0,3961	0,4154	0,4444	0,3864
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,66							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.3.35 REKAP NILAI IKM BULAN MARET 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPEM	DESEM	TOTAL
1	Jumlah Responden			89										89
2	Jumlah Nilai per unsur			2917										2917
3	Nilai Rata Rata Per Unsur			32,77										32,77
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)			3,64										3,64
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)			91										91
6	Jumlah Responden	89												
7	Jumlah Nilai per unsur	2917												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,77												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,64												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	91												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

April 2022

1.3.36

KESIMPULAN MONITORING DAN EVALUASI MARET TAHUN 2022

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan Bagian Umum Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Webs Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian Steakholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Adapun format kuisiosioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.
2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK.
3. LAYANAN PENUNJANG.

Berdasarkan Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian khususnya pada pertanyaan nomer 4 tidak sesuai untuk Pusat Veteriner Farma Surabaya, sehingga hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan hampir keseluruhan Stakeholder tidak ada yang memberikan nilai sesuai yang diharapkan berikut evidence Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian terlampir.

Berikut kesimpulan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga layanan bulan Maret tahun 2022 berdasarkan sistem online sebgai berikut, Jumlah Responden total **89**, Jumlah Nilai per unsur **2917**, Nilai Rata Rata Per Unsur **32.77**, Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) **Nilai Interval (NI) 3.64**, **(NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) 91**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, April 2022

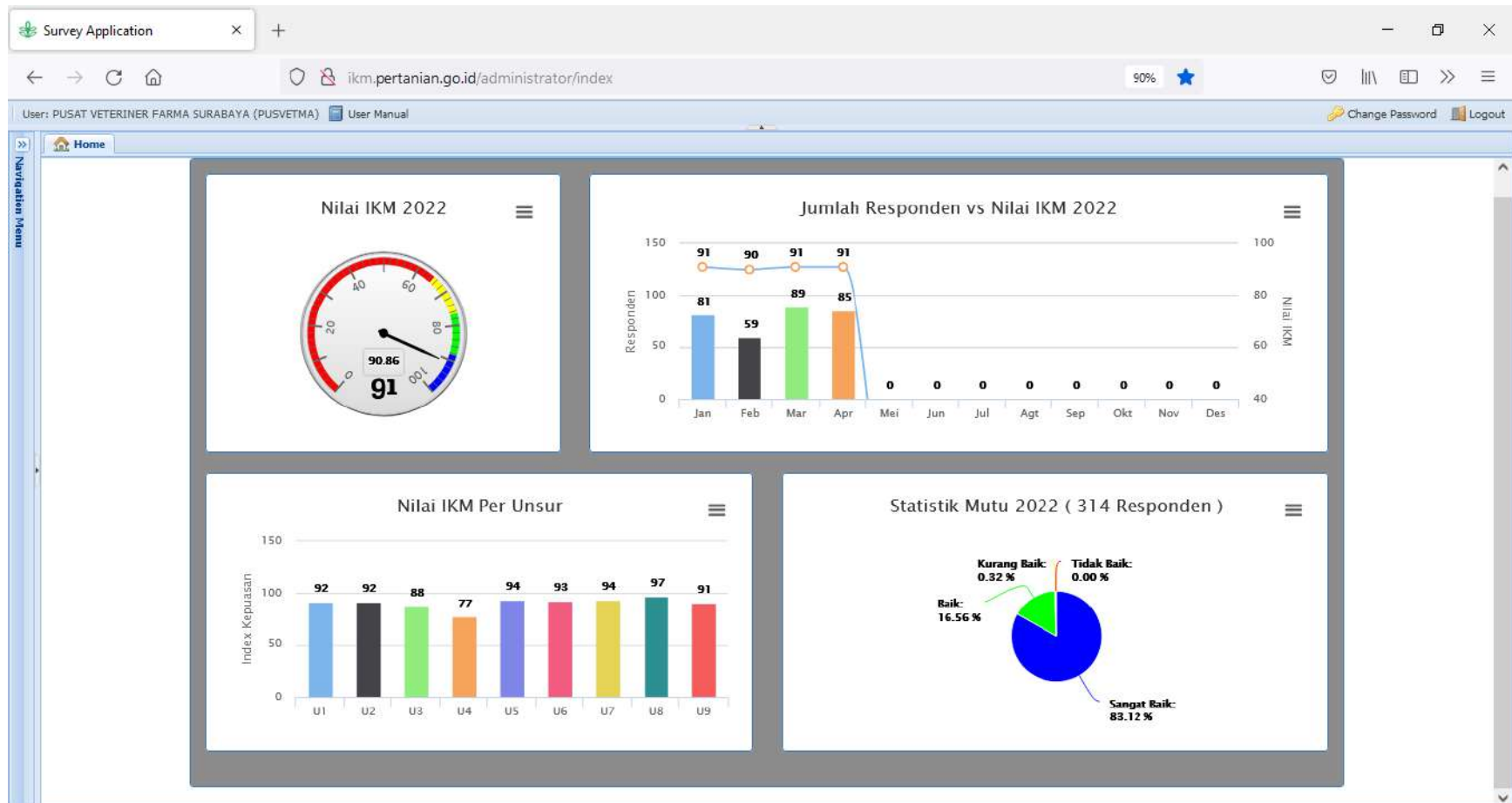
Kepala Bagian Umum

Drh. Edy Budi Susila, M.Si
NIP. 197404132003121003

APRIL 2022

LAMPIRAN DATA
DUKUNG BULAN
APRIL 2022

1.4.37 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan April 2022



1.4.38 Data IKM 3 Layanan Bulan April 2022

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual

Change Password Logout

Navigation Menu

Quisioner

- Responden
- Laporan Per Unit
- Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-04-2022

Sampai Tanggal: 28-04-2022

Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	51	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	13	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	21	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

4.43.4 Nilai IKM 3 Layanan Bulan April 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN APRIL 2022	
NILAI IKM 91	NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) RESPONDEN JUMLAH : 85 Orang JENIS KELAMIN : L : 50 Orang P : 35 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 11 Orang DI/DII/DIII : 7 Orang S1 : 62 Orang S2 Keatas : 5 Orang Periode Survey: 01 Apr 2022 s/d 30 Apr 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

1.4.40 Report IKM 3 Layanan Bulan April 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
2		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	3
4		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
5		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
6		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
7		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	3
8		40	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
9		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
10		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
11		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
12		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	3	4	4
13		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahaw	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
15		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
16		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
17		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
18		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	3	4	3	4	4	3	4	4
19		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
20		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	4
21		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
22		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
25		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
26		30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
27		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	3	3	4	3	4	4	4	4	4
28		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahaw	4	3	4	3	4	4	4	4	4

29		30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	4
30		40	Perempuan	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
31		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	3
32		50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
33		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	3
34		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	4	4	4	4
36		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37		30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	3
38		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	3
39		30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
40		30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
41		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4
42		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
43		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
44		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
45		30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
46		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
47		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	3	3	3	4	4	4	3
48		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	3
49		30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
50		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
51		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
52		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	4
53		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	4
54		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahaw	4	4	3	3	4	4	4	4	3
55		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	3	4	4	4	3
56		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	3	4	4	4	3
57		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
58		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	3	3	4	4	4
59		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	3	3	3	4	4	4	4
60		30	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	4
61		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3

62	20	Perempuar	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	4	3
63	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
64	30	Perempuar	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
65	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	4	4
66	40	Perempuar	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
67	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	3	4	3	4	4
68	30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
69	30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
70	40	Perempuar	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	4	4	4	4	3
71	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	4	4	3
72	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	3	3	3	4	4	4	3
73	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	3	3	4	4	4	4	3
74	40	Perempuar	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
75	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	3	4	3	3	4	4	4	4	3
76	20	Perempuar	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
77	30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	4
78	30	Perempuar	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
79	30	Perempuar	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
80	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4
81	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	3
82	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	3	3	4	4	4
83	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	3	3	4	4	4
84	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	3	4	3
85	40	Perempuar	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur					313	316	309	255	317	326	322	338	296
Nilai Rata Rata Per Unsur					3,6824	3,718	3,6353	3	3,7294	3,8353	3,7882	3,9765	3,4824
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)					0,4091	0,413	0,4039	0,3333	0,4143	0,4261	0,4209	0,4418	0,3869
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)					91	3,65							
Mutu Pelayanan					A	Sangat Baik							

1.4.41 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan April 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN APRIL 2022	
NILAI IKM 91	NAMA LAYANAN : Layanan penjualan produk RESPONDEN JUMLAH : 51 Orang JENIS KELAMIN : L : 37 Orang P : 14 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 4 Orang DI/DII/DIII : 5 Orang S1 : 38 Orang S2 Keatas : 4 Orang Periode Survey: 01 Apr 2022 s/d 30 Apr 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

1.4.42 Report IKM Layanan Penjualan Produk Bulan April 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
2		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3		50	Perempua	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
6		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
7		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
8		50	Perempua	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	3	4	4
9		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
10		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	4
11		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
15		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16		30	Perempua	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
17		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	4	4	4	4	4
18		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4
19		30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	4
20		40	Perempua	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
21		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	3
22		50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23		40	Perempua	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	3
24		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
25		30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
26		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
27		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	4	3
28		50	Perempua	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	3

29		30	Perempua	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
30		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
31		20	Perempua	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
32		20	Perempua	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	4
33		20	Perempua	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	4
34		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	3
35		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	3
36		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	3
37		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	4	4
38		40	Perempua	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
39		30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	3	4	4
40		30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
41		30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
42		40	Perempua	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	4	4	4	4	3
43		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
44		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	4	3
45		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	3
46		30	Perempua	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
47		40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	3
48		30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	4	4
49		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	4	4
50		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	3	4	3
51		40	Perempua	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						189	188	187	153	190	197	193	202	177
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7059	3,6863	3,6667	3	3,7255	3,8627	3,7843	3,9608	3,4706
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4117	0,4095	0,4074	0,3333	0,4139	0,4292	0,4204	0,44	0,3856
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,65							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.4.43 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan April 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN APRIL 2022

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Layanan pengujian mutu produk
91	RESPONDEN JUMLAH : 13 Orang JENIS KELAMIN : L : 6 Orang P : 7 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 1 Orang DI/DII/DIII : 1 Orang S1 : 11 Orang S2 Keatas : - Orang Periode Survey: 01 Apr 2022 s/d 30 Apr 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

1.4.44 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan April 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	3
2		40	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
3		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
5		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	4	4	4	4
7		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8		30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	3
9		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
10		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	4	4
11		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
13		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						47	48	46	39	49	51	49	52	46
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6154	3,6923	3,5385	3	3,7692	3,9231	3,7692	4	3,5385
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4017	0,4102	0,3931	0,3333	0,4188	0,4359	0,4188	0,4444	0,3931
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,65							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.4.45 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan April 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN APRIL 2022**

NILAI IKM
91

NAMA LAYANAN	: Layanan penunjang	
RESPONDEN		
JUMLAH	:	21 Orang
JENIS KELAMIN	:	L : 7 Orang P : 14 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang
	:	SLTP : - Orang
	:	SLTA : 6 Orang
	:	DI/DII/DIII : 1 Orang
	:	S1 : 13 Orang
	:	S2 Keatas : 1 Orang
Periode Survey: 01 Apr 2022 s/d 30 Apr 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

1.4.46 Report IKM Layanan Penunjang Bulan April 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
2		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	3
4		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
5		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
6		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
7		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	3
8		30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9		30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4
11		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
12		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
13		30	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	4
14		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
15		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	4	3
16		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
17		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18		20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
19		30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	4
20		30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
21		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						77	80	76	63	78	78	80	84	73
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6667	3,8095	3,619	3	3,7143	3,7143	3,8095	4	3,4762
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4074	0,4232	0,4021	0,3333	0,4127	0,4127	0,4232	0,4444	0,3862
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,65							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.4.47 REKAP NILAI IKM BULAN APRIL 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPEM	DESEM	TOTAL
1	Jumlah Responden				85									85
2	Jumlah Nilai per unsur				2792									2792
3	Nilai Rata Rata Per Unsur				32,85									32,85
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)				3,65									3,65
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)				91									91
6	Jumlah Responden	85												
7	Jumlah Nilai per unsur	2792												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,85												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,65												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	91												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

Mei 2022

1.4.48

KESIMPULAN MONITORING DAN EVALUASI APRIL TAHUN 2022

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan Bagian Umum Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Webs Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian Stakeholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Adapun format kuesioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.
2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK.
3. LAYANAN PENUNJANG.

Berdasarkan Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian khususnya pada pertanyaan nomor 4 tidak sesuai untuk Pusat Veteriner Farma Surabaya, sehingga hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan hampir keseluruhan Stakeholder tidak ada yang memberikan nilai sesuai yang diharapkan berikut evidence Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian terlampir.

Berikut kesimpulan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga layanan bulan April tahun 2022 berdasarkan sistem online sebagai berikut, Jumlah Responden total **85**, Jumlah Nilai per unsur **2792**, Nilai Rata Rata Per Unsur **32.85**, Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) **Nilai Interval (NI) 3.65**, **(NIK) Nilai Interval Konversi** IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **91**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

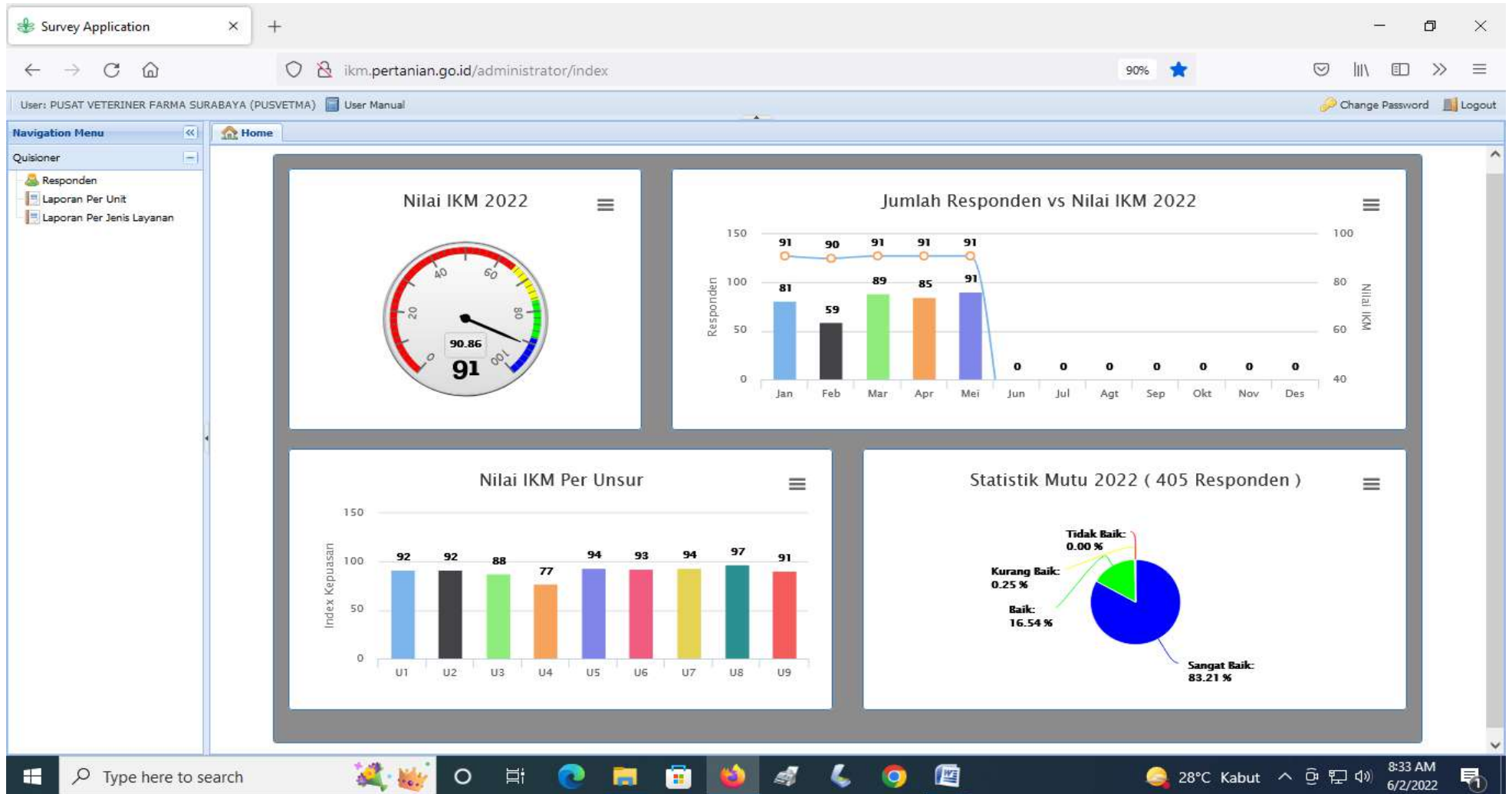
Surabaya, Mei 2022

Plh. Kepala Bagian Umum

Drh. Wringati, M.Kes
NIP. 196706181993032002

MEI 2022

1.5.49 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Mei 2022



1.5.50 Data IKM 3 Layanan bulan Mei 2022

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu: Home, Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner: Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-05-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 31-05-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	66	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	11	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	14	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

Type here to search

28°C Kabut 8:35 AM 6/2/2022

1.5.51 Nilai IKM 3 Layanan Bulan Mei 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MAY 2022**

NILAI IKM

91

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	91 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 60 Orang	P : 31 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : 5 Orang	
	:	DI/DII/DIII : 6 Orang	
	:	S1 : 76 Orang	
	:	S2 Keatas : 4 Orang	
Periode Survey: 01 May 2022 s/d 31 May 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

1.5.52 Report IKM 3 Layanan Mei 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	3	4	4	4	4
2		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	3
3		30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	3	4	3
6		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
7		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	3	4
8		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
9		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	4
10		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11		60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	3	3	4
12		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	4	4
13		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
14		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4
15		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	3	4	3
16		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	3	3
17		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4
18		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
19		60	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	4
20		40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	3	4	4
21		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4
22		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24		50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
26		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	4	4	4	4
27		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
28		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	3	4
29		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	3	4	3
30		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	3	4	4

31		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	4	4	4
32		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
33		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	3	4
34		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	4
35		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
36		40	Perempuan	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
37		40	Perempuan	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
38		40	Perempuan	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
39		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
40		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	4	3
41		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
42		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	3	4	3
43		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
44		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
45		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	3	4	4	4
46		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	3
47		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
48		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	3
49		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	4	3
50		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
51		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
52		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
53		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	3	4	4
54		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
55		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	4	4
56		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
58		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	4	3
59		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	4	3
60		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	4	4	4
61		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
62		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	3	4	4
63		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	4	3	3
65		50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4

67		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
68		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
69		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
70		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	3
71		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	4
73		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	4	4	3	4	3
74		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	4	4
76		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	3	4
77		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	4	4
78		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	3	3	4	3
79		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	3
80		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
81		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
83		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
84		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
86		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
87		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	3
88		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	4	3
89		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3
90		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						335	338	323	273	340	346	336	356	329
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6813	3,7143	3,5495	3	3,7363	3,8022	3,6923	3,9121	3,6154
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,409	0,4127	0,3943	0,3333	0,4151	0,4224	0,4102	0,4346	0,4017
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.5.53 Nilai IKM Layanan penjualan produk Mei 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MAY 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan penjualan produk	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 66 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 49 Orang P : 17 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : 5 Orang
	: DI/DII/DIII : 3 Orang
	: S1 : 57 Orang
	: S2 Keatas : 1 Orang
Periode Survey: 01 May 2022 s/d 31 May 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

1.5.54 Report IKM Layanan penjualan produk Mei 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	3	4	4	4	4
2		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	3
3		30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5		40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	3	4	3
6		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
7		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	4	4	4	3	4
8		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
9		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	4
10		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11		60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	3	3	4
12		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	4	4
13		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
14		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4
15		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	3	4	3
16		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	3	3
17		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4
18		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
19		60	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	4
20		40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	3	4	4
21		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4
22		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24		50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
26		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	4	4	4	4
27		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
28		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	3	4

29		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	3	4	3
30		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	3	4	3	4	4
31		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	4	4	4
32		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
33		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	3	4
34		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	3	4	4
36		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
37		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	4	4
38		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	4	3
41		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	4	3
42		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	4	4	4
43		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
44		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	3	4	4
45		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	4	3	3
47		50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3
48		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
49		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
50		60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
51		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
52		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	3
53		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	4
55		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	4	4	3	4	3
56		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	3	4	4	4	4
58		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	3	4
59		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	3	4	4	4
60		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	3	3	4	3
61		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	3

62		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
63		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
65		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
66		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						243	243	232	198	246	252	240	256	248
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6818	3,6818	3,5152	3	3,7273	3,8182	3,6364	3,8788	3,7576
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4091	0,4091	0,3905	0,3333	0,4141	0,4242	0,404	0,4309	0,4175
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.5.55 Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk Mei 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MAY 2022**

NILAI IKM

90

NAMA LAYANAN : Layanan pengujian mutu produk			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	11	Orang
JENIS KELAMIN	:	L	: 2 Orang P : 9 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: - Orang
		SLTP	: - Orang
		SLTA	: - Orang
		DI/DII/DIII	: 3 Orang
		S1	: 5 Orang
		S2 Keatas	: 3 Orang
Periode Survey: 01 May 2022 s/d 31 May 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

1.5.56 Report IKM Layanan pengujian mutu produk Mei 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	4
2		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
3		40	Perempuan	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4		40	Perempuan	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
5		40	Perempuan	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
7		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	3
8		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	3
9		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	4	3
10		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3
11		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						41	41	41	33	41	40	42	44	35
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7273	3,7273	3,7273	3	3,7273	3,6364	3,8182	4	3,1818
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4141	0,4141	0,4141	0,3333	0,4141	0,404	0,4242	0,4444	0,3535
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,62							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.5.57 Nilai IKM Layanan penunjang Mei 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MAY 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan penunjang			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	14 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 9 Orang	P : 5 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : - Orang	
	:	DI/DII/DIII : - Orang	
	:	S1 : 14 Orang	
	:	S2 Keatas : - Orang	
Periode Survey: 01 May 2022 s/d 31 May 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

1.5.58 Report IKM Layanan penunjang Mei 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	4	3
2		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	3	4	3
4		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
5		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
6		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	3	4	4	4
7		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
8		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	3
9		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	4	3
10		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
12		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
13		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						51	54	50	42	53	54	54	56	46
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6429	3,8571	3,5714	3	3,7857	3,8571	3,8571	4	3,2857
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4047	0,4285	0,3968	0,3333	0,4206	0,4285	0,4285	0,4444	0,365
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,65							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.5.59 REKAP NILAI IKM BULAN MEI 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPEM	DESEM	TOTAL
1	Jumlah Responden					91								91
2	Jumlah Nilai per unsur					2976								2976
3	Nilai Rata Rata Per Unsur					32,70								32,70
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)					3,63								3,63
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)					91								91
6	Jumlah Responden	91												
7	Jumlah Nilai per unsur	2976												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,70												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,63												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	91												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

JUNI 2022

1.5.60

MONITORING DAN EVALUASI BULAN MEI TAHUN 2022

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan Bagian Umum Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Webs Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian Steakholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Adapun format kuisiosioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.
2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK.
3. LAYANAN PENUNJANG.

Berdasarkan Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian khususnya pada pertanyaan nomer 4 tidak sesuai untuk Pusat Veteriner Farma Surabaya, sehingga hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan hampir keseluruhan Stakeholder tidak ada yang memberikan nilai sesuai yang diharapkan berikut evidence Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian terlampir.

Berikut kesimpulan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga layanan bulan Mei tahun 2022 berdasarkan sistem online sebgai berikut, Jumlah Responden total **91**, Jumlah Nilai per unsur **2976**, Nilai Rata Rata Per Unsur **32.70**, Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) **Nilai Interval (NI) 3.63**, **(NIK) Nilai Interval Konversi** IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **91**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

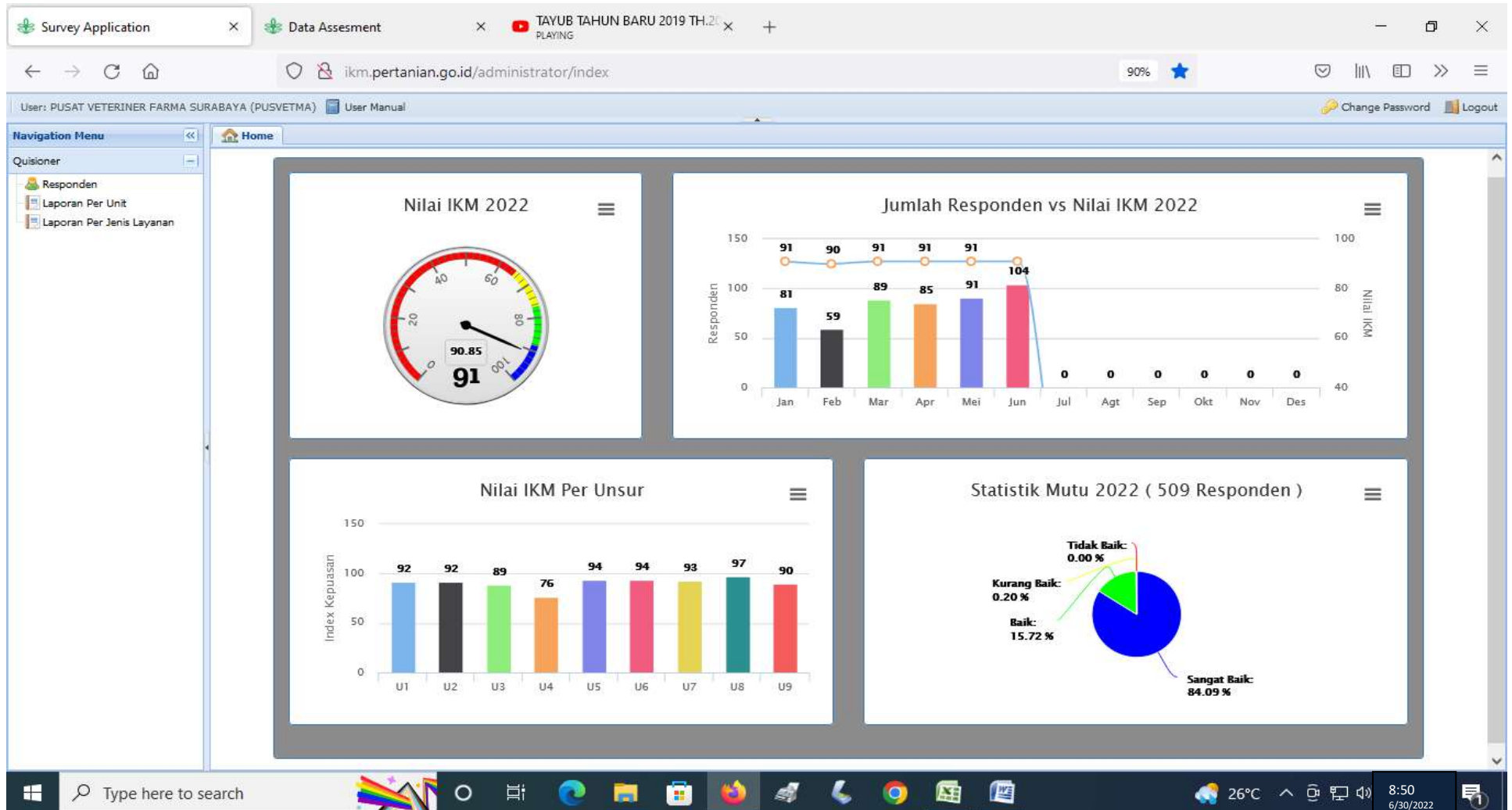
Surabaya, Juni 2022

Plh. Kepala Bagian Umum

Drh. Wringati, M.Kes
NIP. 196706181993032002

JUNI 2022

1.6.61 Grafik Infografis IKM 3 Layanan bulan Juni 2022



1.6.62 Data IKM 3 Layanan bulan Juni 2022

Survey Application x Data Assessment x TAYUB TAHUN BARU 2019 TH.20 x +

ikm.pertanian.go.id/administrator/index 90% ★

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu << Home Responden Laporan Per Unit Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner

Responden

Laporan Per Unit

Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-06-2022 3 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 17- 30-06-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	48	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	17	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	39	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

Type here to search

26°C 8:52 AM 6/17/2022

1.6.63 Nilai IKM 3 Layanan bulan Juni 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JUNE 2022**

NILAI IKM

91

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	104 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 73 Orang	P : 31 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : 7 Orang	
	:	DI/DII/DIII : 11 Orang	
	:	S1 : 86 Orang	
	:	S2 Keatas : - Orang	
Periode Survey: 01 Jun 2022 s/d 30 Jun 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

1.6.64 Report IKM 3 Layanan bulan Juni 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
2		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3		60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	4	3	4	3
5		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
6		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawa	3	4	4	3	4	4	4	4	4
7		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
8		60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawa	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
11		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawa	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	3	3	4	4
13		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	4	4	3
14		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawa	3	4	4	3	3	4	4	4	4
15		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	4
16		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4
17		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	3	3	4	3
18		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
19		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	3	4	4	3
20		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
21		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	3
22		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	3
23		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	4
24		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4

25		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
26		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	4	4	3
28		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
29		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	3
30		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	4	4
31		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	3	4	3
32		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
33		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	3
34		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	3
35		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	4
36		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
37		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	3
38		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	3
39		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
40		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	4	4
41		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
42		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	4	3
43		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
44		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	3	4	4
45		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	3	4	3
46		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	3
47		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	4
48		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
49		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
50		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	4
51		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	3	4	3
52		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	3
53		60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
54		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3

55		60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	3
56		50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	3	4	3
57		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
58		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	3	4	4
59		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawa	4	4	4	3	4	4	4	3	4
60		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	3	4	4	3
61		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
62		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	4	4	4
63		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
64		60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
65		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
66		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
67		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawa	3	4	4	3	4	4	4	4	3
68		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
69		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	3
70		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawa	3	3	4	3	4	4	3	4	3
71		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
72		60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	4	4
73		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	3
75		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	4
76		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawa	4	4	3	3	4	4	4	3	4
77		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawa	4	3	3	3	4	4	4	4	4
78		60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
79		60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawa	3	4	4	3	4	4	4	4	4
80		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
81		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	3	4
82		60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
83		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
84		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	3

85		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
86		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
87		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
88		60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
89		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
90		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
91		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
92		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	3
93		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	4	3
94		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	3	4
95		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	4	4
96		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
97		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
98		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
99		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	4
100		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
101		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
102		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
103		50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	4	3
104		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						391	391	373	312	388	399	383	408	356
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7596	3,7596	3,5865	3	3,7308	3,8365	3,6827	3,9231	3,4231
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4177	0,4177	0,3985	0,3333	0,4145	0,4262	0,4091	0,4359	0,3803
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.6.65 Nilai IKM Layanan penjualan produk bulan Juni 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JUNE 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan penjualan produk	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 48 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 40 Orang P : 8 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : 1 Orang
	: DI/DII/DIII : 4 Orang
	: S1 : 43 Orang
	: S2 Keatas : - Orang
Periode Survey: 01 Jun 2022 s/d 30 Jun 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

1.6.66 Report IKM Layanan penjualan produk bulan Juni 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
2		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3		60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	4	3	4	3
5		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
6		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	4	4	4	4
7		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
8		60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10		50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	3
11		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	3	3	4	4
13		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	4	4	3
14		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	3	4	4	4	4
15		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	4
16		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4
17		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	3	3	4	3
18		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
19		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	3	4	4	3
20		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
21		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	3	4
22		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	3	4	4	3
23		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
24		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	4	4	4
25		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3

26		60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	4	4	3	4	4
27		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
28		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
29		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	4	4	4	3
30		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
31		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	3
32		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usaha	3	3	4	3	4	4	3	4	3
33		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
34		60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	4	4
35		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	3
37		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	4
38		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	3	4
39		60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	3	4	4	4	4	4
40		60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
41		60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	4	4	4	4
42		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
43		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	3	4
44		60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
45		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	4
46		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	3
47		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48		60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						181	178	170	144	175	184	181	186	170
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7708	3,7083	3,5417	3	3,6458	3,8333	3,7708	3,875	3,5417
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4189	0,412	0,3935	0,3333	0,4051	0,4259	0,4189	0,4305	0,3935
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.6.67 Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk bulan Juni 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JUNE 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan pengujian mutu produk	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 17 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 8 Orang P : 9 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : - Orang
	: DI/DII/DIII : - Orang
	: S1 : 17 Orang
	: S2 Keatas : - Orang
Periode Survey: 01 Jun 2022 s/d 30 Jun 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

1.6.68 Report Layanan pengujian mutu produk bulan Juni 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	3
2		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	3
3		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
5		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
6		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	3
7		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	3
8		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
9		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	4	3
10		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
11		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	3	4	4
12		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
13		40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
14		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
15		60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
16		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
17		50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						66	64	57	51	65	65	62	68	57
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,8824	3,7647	3,3529	3	3,8235	3,8235	3,6471	4	3,3529
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4313	0,4183	0,3725	0,3333	0,4248	0,4248	0,4052	0,4444	0,3725
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.6.69 Nilai IKM Layanan penunjang bulan Juni 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JUNE 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan penunjang			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	39 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 25 Orang	P : 14 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : 6 Orang	
	:	DI/DII/DIII : 7 Orang	
	:	S1 : 26 Orang	
	:	S2 Keatas : - Orang	
Periode Survey: 01 Jun 2022 s/d 30 Jun 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

1.6.70 Report IKM Layanan penunjang bulan Juni 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	4	4	3
3		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	3
5		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	4	4
6		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	3	4	3
7		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
8		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	3
9		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	3
10		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	4
11		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
12		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
13		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	4	4
14		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	3	4	3
15		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	4	3
16		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	4
17		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	4
18		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	3	4	3
19		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	3
20		60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
21		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
22		60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	3
23		50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	3	4	3

24		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
25		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	3	4	4
26		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
27		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	3
28		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	4	3
29		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	3	4
30		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	4	4
31		30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
32		40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
33		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
34		30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	4
35		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
36		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
37		30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
38		50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	4	3
39		30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						144	149	146	117	148	150	140	154	129
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6923	3,8205	3,7436	3	3,7949	3,8462	3,5897	3,9487	3,3077
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4102	0,4245	0,4159	0,3333	0,4216	0,4273	0,3988	0,4387	0,3675
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.6.71 REKAP NILAI IKM BULAN JUNI 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPEM	DESEM	TOTAL
1	Jumlah Responden						104							104
2	Jumlah Nilai per unsur						3401							3401
3	Nilai Rata Rata Per Unsur						32,70							32,70
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)						3,63							3,63
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)						91							91
6	Jumlah Responden	104												
7	Jumlah Nilai per unsur	3401												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,70												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,63												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	91												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

JULI 2022

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan Bagian Umum Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Webs Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian Steakholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Adapun format kuisiosioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.
2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK.
3. LAYANAN PENUNJANG.

Berdasarkan Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian khususnya pada pertanyaan nomer 4 tidak sesuai untuk Pusat Veteriner Farma Surabaya, sehingga hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan hampir keseluruhan Stakeholder tidak ada yang memberikan nilai sesuai yang diharapkan berikut evidence Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian terlampir.

Berikut kesimpulan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga layanan bulan Juni tahun 2022 berdasarkan sistem online sebgai berikut, Jumlah Responden total **104**, Jumlah Nilai per unsur **3401**, Nilai Rata Rata Per Unsur **32.70**, Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) **Nilai Interval (NI) 3.63**, **(NIK) Nilai Interval Konversi** IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **91**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Juli 2022

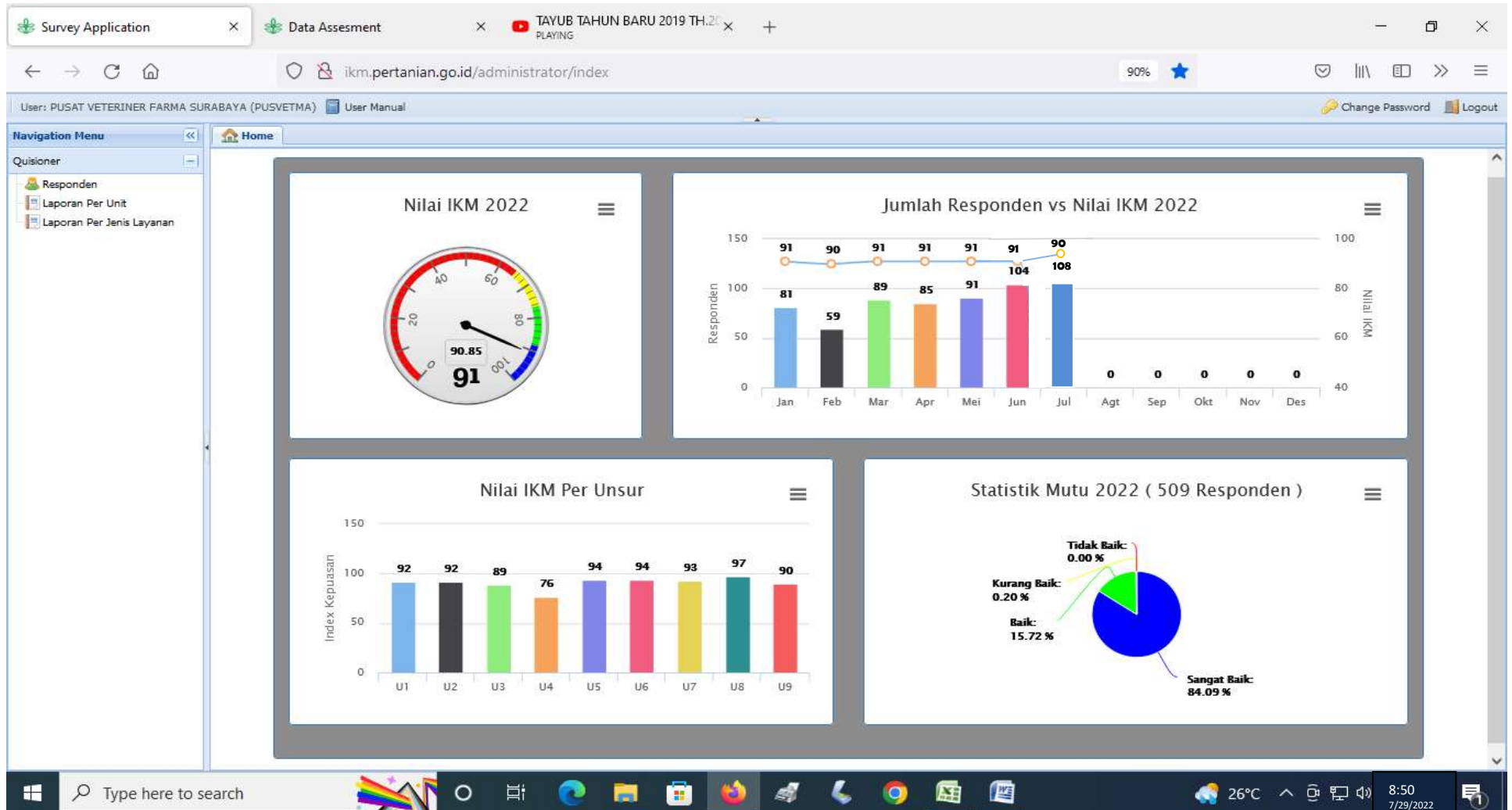
Plh. Kepala Bagian Umum

Drh. Wringati, M.Kes
NIP. 196706181993032002

BULAN JULI

2022

1.7.73 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan Juli 2022 (Manual)



1.7.74 Data IKM 3 Layanan Bulan Juli 2022 (Manual)

Survey Application x Data Assesment x WANTIKA, YAHYA, INDAH: WOI x PLAYING

ikm.pertanian.go.id/administrator/index 90% ★

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu << Home Laporan Per Unit Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner -

- Responden
- Laporan Per Unit
- Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-06-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 10-06-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	52	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	41	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	15	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

Type here to search 31°C 14:08 PM 7/29/2022

1.7.75 Nilai IKM 3 Layanan Bulan Juli 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JULI 2022**

NILAI IKM

90

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

RESPONDEN

JUMLAH	:	108	Orang	
JENIS KELAMIN	:	L	: 72 Orang	P : 36 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: - Orang	
		SLTP	: - Orang	
		SLTA	: 14 Orang	
		DI/DII/DIII	: 6 Orang	
		S1	: 87 Orang	
		S2 Keatas	: 1 Orang	

Periode Survey: 01 Juli 2022 s/d 29 Juli 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

1.7.76 Report IKM 3 Layanan Bulan Juli 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
2		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5		50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
8		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
9		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
10		53	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	3	3	4	3
11		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	3	4	3	4	4
12		53	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
13		55	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	4	4	4
14		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	4
15		47	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
16		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	4	3
17		47	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	4
18		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	3	4
19		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	3	4	3
20		16	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4
21		17	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	3	3	3	4	4
22		16	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	3	3	4	4	3
23		16	Perempuan	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	3	3	4	3	4
24		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4

25		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
26		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	4	3
27		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	3
28		51	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	4
29		54	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	4
30		49	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	3	4	3
31		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	3	3
32		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	4	4
33		48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	3	3	4
34		52	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	3	4	3	4	3	4	4	4
35		53	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	3	4
36		55	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
37		56	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	4	3	3	4	4	4	4	3
38		57	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
39		54	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	3	4
40		48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	4
41		51	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
42		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
43		49	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
44		51	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
45		52	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	3	4	3
46		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	3
47		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	4	4
48		53	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	3	4	3	3	4	3	4	3	4
49		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
50		51	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	4	4	3	3	4	3	4	4
51		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
52		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	3	4
53		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54		52	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	3

55		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	3
56		47	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	4	4
57		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
58		40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	3	4	3
59		46	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	3	3
60		50	Laki-laki	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
61		48	Laki-laki	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	4
62		47	Laki-laki	S1	P.Swasta	4	3	3	3	4	3	4	4	4
63		49	Laki-laki	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	4	4	3	4
64		45	Laki-laki	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
65		51	Laki-laki	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
66		49	Laki-laki	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
67		50	Laki-laki	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	3	4	3	4
68		47	Laki-laki	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4
69		40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
70		42	Perempuan	D3	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	3	4
71		24	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	3
72		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	3	3
73		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	4
74		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	3	4	4
75		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	3
76		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	3	4
77		48	Laki-laki	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4
78		51	Laki-laki	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
79		49	Laki-laki	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	3	4
80		55	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	3	4	4	3
81		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	3	4	3
82		47	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	3	4
83		46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	4	3	4	4
84		45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	3	4	3	4

85		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	4	3	4
86		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
87		51	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	3	3	4	3	4	4	4	4
88		52	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	4	3	4
89		53	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	3
90		51	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	3	3
91		56	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	4	3
92		46	Perempuan	S1	P.Swasta	4	3	3	3	4	3	4	3	4
93		43	Perempuan	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	3	4	3	4
94		53	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
95		48	Perempuan	S1	P.Swasta	4	3	3	4	3	4	4	4	4
96		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97		39	Perempuan	D3	P.Swasta	4	3	3	4	3	4	3	4	4
98		40	Perempuan	D3	P.Swasta	3	4	3	4	3	3	3	4	3
99		47	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
100		51	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
101		49	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
102		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
103		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	4	3	4
104		49	Laki-laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
105		17	Perempuan	S L T A	Pelajar	3	3	4	4	4	4	3	4	4
106		17	Perempuan	S L T A	Pelajar	4	4	4	4	3	3	4	4	4
107		17	Perempuan	S L T A	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4
108		17	Perempuan	S L T A	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						394	394	392	345	399	399	395	394	394
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6481	3,6481	3,6296	3,1944	3,6944	3,6944	3,6574	3,6481	3,6481
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4053	0,4053	0,4033	0,3549	0,4105	0,4105	0,4063	0,4053	0,4053
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,61							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.7.77 Nilai IKM Layanan penjualan Bulan Juli 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JULI 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan penjualan produk	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 52 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 46 Orang P : 6 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: 9 : - Orang
	: SLTA : Orang
	: DI/DII/DIII : 1 Orang
	: S1 : 49 Orang
	: S2 Keatas : 1 Orang
Periode Survey: 01 Juli 2022 s/d 29 Juli 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

1.7.78 Report IKM Layanan penjualan Bulan Juli 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	3
2		50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3		53	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	4
4		55	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	3	4	4	4	4	4
5		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7		50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
9		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
10		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11		50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
12		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	4
13		47	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
14		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
15		47	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4
16		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	3	4
17		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	3	4	3
18		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
19		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
20		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	3
21		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	3
22		51	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	4
23		54	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	4	4
24		49	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	3	4	3
25		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	3	3
26		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	4	4

27		48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	3	3	4
28		52	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
29		53	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	3	4
30		55	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
31		56	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	4	3	3	4	4	4	4	3
32		57	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33		54	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
34		48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
35		51	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
36		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
37		49	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	4
38		51	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
39		52	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	3	4	3
40		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	3
41		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	4	4
42		53	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	3	4	3	3	4	4	4	3	4
43		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4
44		51	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
45		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
46		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	4	4
47		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
48		52	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	3
49		49	Laki-laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
50		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	3
51		47	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	4	4
52		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						192	194	179	156	197	198	194	195	190
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6923	3,7308	3,4423	3	3,7885	3,8077	3,7308	3,75	3,6538
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4102	0,4145	0,3824	0,3333	0,4209	0,423	0,4145	0,4166	0,4059
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,62							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.7.79 Nilai IKM Layanan pengujian mutu produk Bulan Juli 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JULI 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan pengujian mutu produk	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 41 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 34 Orang P : 7 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : - Orang
	: DI/DII/DIII : - Orang
	: S1 : 41 Orang
	: S2 Keatas : - Orang
Periode Survey: 01 Juli 2022 s/d 29 Juli 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

1.7.80 Report IKM Layanan pengujian mutu produk Bulan Juli 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		54	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2		49	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	3	4	4
3		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	3
4		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	4	4
5		53	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	3	3	4	3
6		48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	4
7		52	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	3	4	3	4	3	4	4	4
8		53	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	3	4
9		55	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	3	3
10		56	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11		57	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4
12		54	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
13		48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	4
14		51	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
15		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
16		49	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17		51	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	4
18		52	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	4	3
19		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	4
20		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	4	4
21		53	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	4	3	3	4	3	4	3	4
22		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
23		51	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	3

25		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	3	4	3	4
26		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
27		52	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
28		47	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
29		46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	4	4
30		45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	3	4	3	4
31		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	4	3	4
32		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
33		51	Laki-laki	S1	Wiras/Uswan	4	3	4	3	3	4	4	3	4
34		52	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	3	4
35		53	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	3
36		51	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	3	4
37		56	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
38		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	4	4	4	4	3
39		51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
40		51	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	3	4
41		50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						152	150	151	124	154	153	154	149	152
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7073	3,6585	3,6829	3,0244	3,7561	3,7317	3,7561	3,6341	3,7073
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4119	0,4065	0,4092	0,336	0,4173	0,4146	0,4173	0,4038	0,4119
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.7.81 Nilai IKM Layanan penunjang Bulan Juni 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JULI 2022**

NILAI IKM

90

NAMA LAYANAN : Layanan penunjang	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 15 Orang
JENIS KELAMIN	: L : - Orang P : 15 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : 8 Orang
	: DI/DII/DIII : Orang
	: S1 : 7 Orang
	: S2 Keatas : - Orang
Periode Survey: 01 Juli 2022 s/d 29 jULI 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

1.7.82 Report IKM Layanan penunjang Bulan Juli 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		16	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2		17	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	3	3	3	4	4
3		16	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	3	3	4	4	3
4		16	Perempuan	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	3	3	4	3	4
5		24	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	3
6		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	3	3
7		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	4
8		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	3	4	4
9		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	3	4
10		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	3	4
11		23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	4	3	4
12		17	Perempuan	S L T A	Pelajar	3	3	4	4	4	4	3	4	4
13		17	Perempuan	S L T A	Pelajar	4	4	4	4	3	3	4	4	4
14		17	Perempuan	S L T A	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15		17	Perempuan	S L T A	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						54	53	55	54	52	53	56	54	56
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6	3,5333	3,6667	3,6	3,4667	3,5333	3,7333	3,6	3,7333
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4	0,3926	0,4074	0,4	0,3851	0,3926	0,4148	0,4	0,4148
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,61							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.7.83 REKAP NILAI IKM BULAN JULI 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPEM	DESEM	TOTAL
1	Jumlah Responden							108						108
2	Jumlah Nilai per unsur							3506						3506
3	Nilai Rata Rata Per Unsur							32,46						32,46
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)							3,61						3,61
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)							90						90
6	Jumlah Responden	108												
7	Jumlah Nilai per unsur	3506												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,46												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,61												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	90												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

AGUSTUS 2022

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan Bagian Umum Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Webs Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian Steakholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Adapun format kuisiosioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.
2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK.
3. LAYANAN PENUNJANG.

Berdasarkan Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian khususnya pada pertanyaan nomer 4 tidak sesuai untuk Pusat Veteriner Farma Surabaya, sehingga hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan hampir keseluruhan Stakeholder tidak ada yang memberikan nilai sesuai yang diharapkan berikut evidence Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian pertanian terlampir.

Berikut kesimpulan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga layanan bulan Juli tahun 2022 berdasarkan sistem online sebgai berikut, Jumlah Responden total **108**, Jumlah Nilai per unsur **3506**, Nilai Rata Rata Per Unsur **32.46**, Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) **Nilai Interval (NI) 3.61**, **(NIK) Nilai Interval Konversi** IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **90**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Agustus 2022

Plh. Kepala Bagian Umum

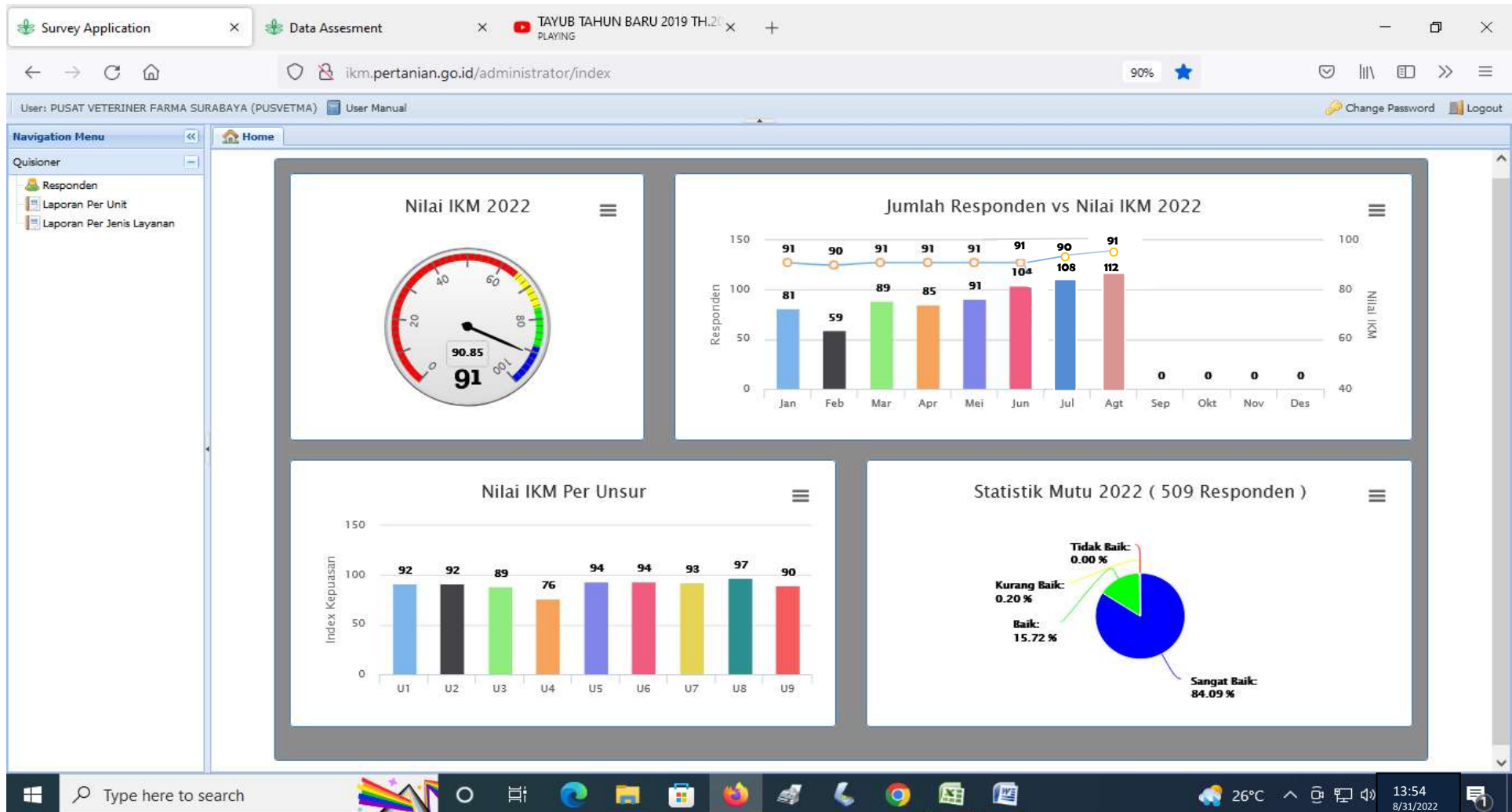
Drh. Wringati, M.Kes

NIP. 196706181993032002

BULAN AGUSTUS

2022

1.8.85 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Agustus 2022 (Manual)



1.8.86 Data IKM 3 Layanan Agustus 2022 (Manual)

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu: Home, Responden, Laporan Per Unit, Report Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner: Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-08-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 31-08-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	41	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	36	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	35	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

1.8.87 Nilai IKM 3 Layanan Agustus 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN AGUSTUS 2022**

NILAI IKM
91

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	112 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 49 Orang	P : 63 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
		SLTP : - Orang	
		SLTA : 2 Orang	
		DI/DII/DIII : 6 Orang	
		S1 : 101 Orang	
		S2 Keatas : 3 Orang	
Periode Survey: 01 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 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

1.8.88 Report IKM 3 Layanan Agustus 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		52	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
2		55	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	4	3
4		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	3	4	4	4
5		48	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	3	3	4	3	4	4	4	4	3
6		51	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	3
7		51	P	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	3	4	4	4
8		40	P	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	4	4	4	4	3
9		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	3	4	3
10		48	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4
11		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
12		49	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
13		51	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	3	4	4
14		23	P	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
17		23	Laki-laki	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	3	3
18		23	P	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
19		41	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	4
20		43	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	3	3
21		23	Laki-laki	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
22		23	Laki-laki	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
23		50	P	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	4

24		50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
25		50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
26		52	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27		51	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28		48	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	3	4	3
29		51	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	4	4	4	3	3
30		51	P	S1	Wiraswasta/Usah	3	3	4	3	4	4	4	4	3
31		40	P	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	3	4	4
32		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	4	4	4	3	3
33		48	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
34		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
35		57	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36		49	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38		51	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39		49	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40		47	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
41		50	L	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
42		43	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
43		44	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
44		45	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
45		47	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
46		46	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
47		48	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
48		49	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
49		41	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
50		40	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	3
51		43	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3

52		45	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
53		44	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
54		48	P	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
55		46	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
56		49	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
57		41	P	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
58		39	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	3
59		23	L	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	3	3
60		50	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
61		41	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
62		52	L	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
63		49	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
64		24	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
65		25	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
66		39	P	S1	swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
67		41	P	S3	swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
68		42	P	S1	swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
69		38	P	S1	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
70		39	P	S1	swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
71		38	P	S1	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
72		40	P	S1	swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
73		37	P	S1	swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
74		41	L	S1	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
75		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
76		24	L	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
77		23	P	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	3	3
78		23	P	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
79		25	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4

80		24	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
81		24	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
82		48	P	S1	pegawai	4	4	4	3	4	4	3	4	3
83		47	L	D3	Swasta	4	4	3	3	4	4	4	3	4
84		50	L	S1	Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
85		49	L	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
86		52	L	S1	Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
87		51	L	S1	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	4	3	4
88		50	P	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	3	3
89		52	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	3	3	4	4	4	3
90		51	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	3	4
91		49	P	S1	Swasta	3	4	3	3	3	4	4	3	3
92		38	L	D3	Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	4
93		32	P	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
94		35	P	S1	Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
95		41	P	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
96		57	L	s1	pegawai	4	4	4	3	4	4	3	4	4
97		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
98		23	L	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
99		46	L	S2	pegawai	3	4	4	3	4	4	4	3	4
100		51	L	S1	swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
101		61	P	S2	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
102		47	L	D3	Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
103		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	3	4
104		44	L	S1	Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
105		41	p	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
106		47	L	S1	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
107		33	L	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4

108		44	L	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	3	4
109		57	L	SLTA	PNS	3	4	4	3	4	4	4	4	3
110		45	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
111		51	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
112		51	L	S1	Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur						404	400	417	337	435	443	405	420	396
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6071	3,5714	3,7232	3,0089	3,8839	3,9554	3,6161	3,75	3,5357
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4008	0,3968	0,4136	0,3343	0,4315	0,4394	0,4017	0,4166	0,3928
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.8.89 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Agustus 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN AGUSTUS 2022**

NILAI IKM
91

NAMA LAYANAN	: Layanan Penjualan Produk
RESPONDEN	
JUMLAH	: 41 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 31 Orang P : 10 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	SLTP : - Orang
	SLTA : 1 Orang
	DI/DII/DIII : 4 Orang
	S1 : 36 Orang
	S2 Keatas : - Orang
Periode Survey: 01 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 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

1.8.90 Report IKM Layanan Penjualan Produk Tgl 26 Agustus 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		52	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	3	3	4	3
2		55	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usa	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3		48	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5		48	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
6		51	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	4	4	4	3	3
7		51	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
8		40	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
9		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
10		48	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
11		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12		49	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13		51	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
15		52	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16		51	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17		48	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
18		51	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	4	4	4	3	3
19		51	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
20		40	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
21		40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
22		48	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
23		50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
24		57	L	S1	Wiraswasta/Usa	4	4	3	3	4	4	4	4	4

25		49	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26		49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27		51	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28		47	L	D3	Swasta	4	4	3	3	4	4	4	3	4
29		50	L	S1	Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
30		49	L	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
31		52	L	S1	Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
32		51	L	S1	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	4	3	4
33		50	P	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	3	3
34		52	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	3	3	4	4	4	3
35		51	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	3	4
36		49	P	S1	Swasta	3	4	3	3	3	4	4	3	3
37		47	L	D3	Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
38		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	3	4
39		44	L	S1	Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
40		51	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
41		51	L	S1	Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur						148	148	149	123	155	163	153	150	149
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6098	3,6098	3,6341	3	3,7805	3,9756	3,7317	3,6585	3,6341
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,401	0,401	0,4038	0,3333	0,42	0,4417	0,4146	0,4065	0,4038
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.8.91 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Agustus 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN AGUSTUS 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Mutu Produk
91	RESPONDEN
	JUMLAH : 36 Orang JENIS KELAMIN : L : 12 Orang P : 24 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : - Orang DI/DII/DIII : 2 Orang S1 : 34 Orang S2 Keatas : - Orang Periode Survey: 01 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 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

1.8.92 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Agustus 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	P	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	4
2		49	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3		47	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
4		50	L	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
5		43	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
6		44	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
7		45	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
8		47	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
9		46	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
10		48	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
11		49	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
12		41	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13		40	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	3
14		43	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
15		45	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
16		44	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
17		48	P	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
18		46	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
19		49	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
20		41	P	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
21		39	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	3
22		23	L	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	3	3
23		50	P	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3

24		41	P	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
25		52	L	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
26		49	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
27		24	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
28		25	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
29		50	L	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
30		38	L	D3	Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	4
31		32	P	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
32		35	P	S1	Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
33		41	P	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
34		41	p	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
35		47	L	S1	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
36		33	L	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						130	127	135	109	141	144	126	136	128
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6111	3,5278	3,75	3,0278	3,9167	4	3,5	3,7778	3,5556
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,401	0,392	0,417	0,336	0,435	0,444	0,389	0,420	0,395
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.8.93 Nilai IKM Layanan Penunjang Agustus 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN AGUSTUS 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan penunjang			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	35 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 12 Orang	P : 23 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : 1 Orang	
	:	DI/DII/DIII : - Orang	
	:	S1 : 32 Orang	
	:	S2 Keatas : 2 Orang	
Periode Survey: 01 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 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

1.8.94 Report IKM Layanan Penunjang Agustus 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		23	P	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2		39	P	S1	swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
3		41	P	S3	swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
4		42	P	S1	swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
5		38	P	S1	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
6		39	P	S1	swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
7		38	P	S1	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
8		40	P	S1	swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
9		37	P	S1	swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
10		41	L	S1	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
11		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
12		24	L	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
13		23	P	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	3	3
14		23	P	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
15		25	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
16		24	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
17		24	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
18		48	P	S1	pegawai	4	4	4	3	4	4	3	4	3
19		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
20		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
21		23	L	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	3	3
22		23	P	S1	Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
23		41	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	4

24		43	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	3	3
25		23	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
26		23	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
27		57	L	s1	pegawai	4	4	4	3	4	4	3	4	4
28		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
29		23	L	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
30		46	L	S2	pegawai	3	4	4	3	4	4	4	3	4
31		51	L	S1	swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
32		61	P	S2	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
33		44	L	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	3	4
34		57	L	SLTA	PNS	3	4	4	3	4	4	4	4	3
35		45	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						125	123	135	105	139	140	124	132	122
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,571	3,514	3,857	3,000	3,971	4,000	3,543	3,771	3,486
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,3968	0,3904	0,4285	0,3333	0,4412	0,4444	0,3936	0,419	0,3873
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.8.95 REKAP NILAI IKM BULAN AGUSTUS 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPEM	DESEM	TOTAL
1	Jumlah Responden								112					112
2	Jumlah Nilai per unsur								3657					3657
3	Nilai Rata Rata Per Unsur								32,65					32,65
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per								3,63					3,63
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai								91					91
6	Jumlah Responden	112												
7	Jumlah Nilai per unsur	3657												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,65												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per	3,63												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai	91												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

Surabaya, September 2022

Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.

NIP. 197506012009122002

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum Pusat Veteriner Farma adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Website Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian stakeholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Terdapat tiga aspek layanan yang dimasukkan kedalam kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Dari masing-masing aspek layanan tersebut mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang masuk dalam kriteria sangat baik, yaitu terhadap unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Responden 3 Layanan pada bulan Agustus 2022 sejumlah **112** yang terdiri dari 41 pengguna layanan penjualan produk, **36** pengguna layanan pengujian mutu produk dan **35** pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **3657**, nilai rata rata per unsur **32.65**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI) **3.63**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **91**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan usur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan Agustus 2022 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena Pusvetma sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama adalah memproduksi vaksin, antigen, antisera dan bahan biologis lainnya yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk Pusvetma tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuisioner bulan Juli jika dibandingkan dengan bulan Agustus 2022 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	Juli 2022		Agustus 2022	
		IKM	Mutu Layanan	IKM	Mutu Layanan
1	Layanan Penjualan Produk	91/3,62	A/Sangat Baik	91/3,63	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	91/3,63	A/Sangat Baik	91/3,63	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	90/3,61	A/Sangat Baik	91/3,63	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut terdapat sedikit penurunan, akan tetapi masih masuk dalam kriteria mutu layanan yang sangat baik. Menyikapi hal tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan terus meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan customer intimacy dengan mengenali lebih dalam pelanggan Pusvetma dan merancang ulang serta memperbaiki produk layanan yang ditawarkan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, September 2022
Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.
NIP. 197506012009122002

SEPTEMBER
2022

1.9.97 Grafik Infografis IKM 3 Layanan September 2022 (Manual)



1.9.98 Data IKM 3 Layanan September 2022 (Manual)

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu: Home, Responden, Laporan Per Unit, Report Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner: Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-09-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 30-09-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	48	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	32	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	41	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

1.9.99 Nilai IKM 3 Layanan September 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN SEPTEMBER 2022**

NILAI IKM
90

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

RESPONDEN

JUMLAH	:	121 Orang				
JENIS KELAMIN	:	L : 83 Orang	P :	38 Orang		
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang				
		SLTP : - Orang				
		SLTA : 9 Orang				
		DI/DII/DIII : 6 Orang				
		S1 : 105 Orang				
		S2 Keatas : 1 Orang				

Periode Survey: 01 September 2022 s/d 30 September 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

1.9.100 Report IKM 3 Layanan September 2022 (manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
2		49	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3		48	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4		51	P	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
5		52	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	3
6		47	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
7		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
8		50	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	3	4	3	4
9		48	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
10		51	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	3	3
11		51	P	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
12		40	P	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	4
13		40	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
14		48	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
15		47	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
16		49	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17		45	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
18		53	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
19		42	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	3	4	3	4
20		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
21		52	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	3	3
22		51	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
23		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	4
24		51	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
25		50	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
26		44	L	S1	P.Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27		42	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
28		43	L	S1	Usahawan	4	3	4	3	4	4	3	4	4

29		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	4	3	4
30		53	L	S1	Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4
31		55	P	S1	Usahawan	3	3	4	3	4	4	4	3	3
32		48	P	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	4	3
33		46	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	3	4	4
34		49	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
35		48	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	3	4	3	4
36		50	L	S1	Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4
37		47	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	3
38		51	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
39		53	L	S1	Usahawan	4	3	4	3	3	3	4	3	4
40		42	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
41		53	L	S1	Usahawan	3	4	4	3	4	4	4	4	3
42		47	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
43		53	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
44		49	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	3	4	3	4
45		51	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
46		50	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	4	4	4	3
47		48	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48		50	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
49		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	4
50		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
51		40	P	S2	PNS	3	4	4	3	4	3	4	3	4
52		47	L	D3	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
53		51	L	S1	Pengusaha	3	3	4	3	4	3	4	4	3
54		48	L	S1	Pengusaha	4	3	4	3	4	4	4	4	3
55		41	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
56		44	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	3	4	4	3	4
57		40	P	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
58		42	L	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
59		46	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
60		52	L	S1	Pengusaha	3	4	3	3	4	4	4	3	4
61		47	L	S1	P. Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4
62		49	L	S1	Pengusaha	3	4	4	3	4	3	4	3	4

63		46	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
64		44	P	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
65		51	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
66		41	P	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	3	4
67		43	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	4
68		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
69		42	P	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
70		46	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	3	3	4	3	4
71		45	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
72		50	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
73		54	L	SLTA	P. Swasta	4	4	3	3	3	3	4	3	4
74		50	L	S1	P. Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	3
75		52	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
76		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	3	4
77		53	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	3	4	3	4
78		47	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
79		48	L	S1	PNS	3	4	4	3	4	3	4	4	3
80		51	L	S1	Pengusaha	4	3	4	3	4	4	3	4	4
81		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
82		23	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
83		23	L	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
84		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	3
85		24	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
86		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
87		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
88		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	3
89		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
90		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
91		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
92		18	P	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	3	3	4	3	3
93		16	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	4	3	4	3	3
94		16	P	SLTA	Pelajar	4	4	3	4	3	4	3	4	4
95		16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4
96		17	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	3	3

97		21	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	4	3	3
98		17	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	4	3	3	4	4
99		18	P	SLTA	Pelajar	3	4	3	4	3	4	4	4	4
100		17	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4
101		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	3	3
102		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
103		23	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
104		23	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	4	3	3
105		23	P	D3	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	3	4	4
106		23	P	D3	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
107		37	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
108		40	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4
109		29	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	3	4	3	4
110		31	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
111		30	P	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
112		32	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	4	3	3
113		24	P	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	4
114		41	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
115		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	3	4
116		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
117		38	P	S1	P.Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	4
118		39	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
119		28	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	4
120		42	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	3	4	4
121		49	P	S2	PNS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						440	431	445	371	447	451	448	445	443
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6364	3,562	3,6777	3,0661	3,6942	3,7273	3,7025	3,6777	3,6612
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,404	0,3957	0,4086	0,3406	0,4104	0,4141	0,4113	0,4086	0,4068
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,60							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.9.101 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk September 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN SEPTEMBER 2022**

NILAI IKM
90

NAMA LAYANAN	: Layanan Penjualan Produk		
RESPONDEN			
JUMLAH	:	48 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 40 Orang	P : 8 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : - Orang	
	:	DI/DII/DIII : - Orang	
	:	S1 : 48 Orang	
	:	S2 Keatas : - Orang	
Periode Survey: 01 September 2022 s/d 30 September 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

1.9.102 Report IKM Layanan Penjualan Produk September 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
2		49	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3		48	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4		51	P	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
5		52	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	3
6		47	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
7		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
8		50	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	3	4	3	4
9		48	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
10		51	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	3	3
11		51	P	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
12		40	P	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	4
13		40	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
14		48	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
15		47	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
16		49	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17		45	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
18		53	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
19		42	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	3	4	3	4
20		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
21		52	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	3	3
22		51	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
23		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	4
24		51	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
25		50	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4

26		44	L	S1	P.Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27		42	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
28		43	L	S1	Usahawan	4	3	4	3	4	4	3	4	4
29		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	4	3	4
30		53	L	S1	Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4
31		55	P	S1	Usahawan	3	3	4	3	4	4	4	3	3
32		48	P	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	4	3
33		46	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	3	4	4
34		49	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
35		48	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	3	4	3	4
36		50	L	S1	Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4
37		47	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	3
38		51	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
39		53	L	S1	Usahawan	4	3	4	3	3	3	4	3	4
40		42	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
41		53	L	S1	Usahawan	3	4	4	3	4	4	4	4	3
42		47	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
43		53	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
44		49	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	3	4	3	4
45		51	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
46		50	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	4	4	4	3
47		48	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48		50	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						173	167	178	144	178	182	177	180	176
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6042	3,4792	3,7083	3	3,7083	3,7917	3,6875	3,75	3,6667
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4004	0,3865	0,412	0,3333	0,412	0,4213	0,4097	0,4166	0,4074
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,60							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.9.103 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk September 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN SEPTEMBER 2022**

NILAI IKM
90

NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Mutu Produk			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	32 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 27 Orang	P : 5 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
		SLTP : - Orang	
		SLTA : 1 Orang	
		DI/DII/DIII : 4 Orang	
		S1 : 26 Orang	
		S2 Keatas : 1 Orang	
Periode Survey: 01 September 2022 s/d 30 September 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

1.9.104 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk September 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	4
2		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
3		40	P	S2	PNS	3	4	4	3	4	3	4	3	4
4		47	L	D3	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
5		51	L	S1	Pengusaha	3	3	4	3	4	3	4	4	3
6		48	L	S1	Pengusaha	4	3	4	3	4	4	4	4	3
7		41	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
8		44	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	3	4	4	3	4
9		40	P	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
10		42	L	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
11		46	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
12		52	L	S1	Pengusaha	3	4	3	3	4	4	4	3	4
13		47	L	S1	P. Swasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4
14		49	L	S1	Pengusaha	3	4	4	3	4	3	4	3	4
15		46	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
16		44	P	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
17		51	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
18		41	P	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	3	4
19		43	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	4
20		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
21		42	P	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
22		46	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	3	3	4	3	4

23		45	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
24		50	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
25		54	L	SLTA	P.Swasta	4	4	3	3	3	3	4	3	4
26		50	L	S1	P.Swasta	4	3	3	3	4	4	3	4	3
27		52	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
28		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	3	4
29		53	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	3	4	3	4
30		47	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
31		48	L	S1	PNS	3	4	4	3	4	3	4	4	3
32		51	L	S1	Pengusaha	4	3	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						117	114	119	96	119	118	118	114	117
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6563	3,5625	3,7188	3	3,7188	3,6875	3,6875	3,5625	3,6563
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,406	0,396	0,413	0,333	0,413	0,410	0,410	0,396	0,406
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,58							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.9.105 Nilai IKM Layanan Penunjang September 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN SEPTEMBER 2022**

NILAI IKM

90

NAMA LAYANAN : Layanan penunjang

RESPONDEN

JUMLAH : 41 Orang
JENIS KELAMIN : L : 12 Orang P : 29 Orang
PENDIDIKAN : SD : - Orang
SLTP : - Orang
SLTA : 8 Orang
DI/DII/DIII : 2 Orang
S1 : 30 Orang
S2 Keatas : 1 Orang

Periode Survey: 01 September 2022 s/d 30 September 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

1.9.106 Report IKM Layanan Penunjang September 2022 (manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
2		23	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3		23	L	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	3
5		24	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
6		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
7		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
8		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	3
9		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
10		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
11		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12		18	P	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	3	3	4	3	3
13		16	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	4	3	4	3	3
14		16	P	SLTA	Pelajar	4	4	3	4	3	4	3	4	4
15		16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16		17	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	3	3
17		21	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	4	3	3
18		17	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	4	3	3	4	4
19		18	P	SLTA	Pelajar	3	4	3	4	3	4	4	4	4
20		17	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4
21		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	3	3
22		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
23		23	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
24		23	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	4	3	3

25		23	P	D3	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	3	4	4
26		23	P	D3	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
27		37	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
28		40	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4
29		29	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	3	4	3	4
30		31	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
31		30	P	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
32		32	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	4	3	3
33		24	P	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	4
34		41	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
35		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	3	4
36		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
37		38	P	S1	P.Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	4
38		39	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
39		28	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	4
40		42	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	3	4	4
41		49	P	S2	PNS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						150	150	148	131	150	151	153	151	150
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,659	3,659	3,610	3,195	3,659	3,683	3,732	3,683	3,659
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4065	0,4065	0,401	0,355	0,4065	0,4092	0,4146	0,4092	0,4065
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,61							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.9.107 REKAP NILAI IKM BULAN SEPTEMBER 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden									121				121
2	Jumlah Nilai per unsur									3921				3921
3	Nilai Rata Rata Per Unsur									32,40				32,40
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR									3,60				3,60
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)									90				90
6	Jumlah Responden	121												
7	Jumlah Nilai per unsur	3921												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,40												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,60												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	90												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

Surabaya, Oktober 2022

Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.

NIP. 197506012009122002

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum Pusat Veteriner Farma adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Website Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian stakeholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Terdapat tiga aspek layanan yang dimasukkan kedalam kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Dari masing-masing aspek layanan tersebut mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang masuk dalam kriteria sangat baik, yaitu terhadap unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Responden 3 Layanan pada bulan September 2022 sejumlah **121** yang terdiri dari **48** pengguna layanan penjualan produk, **32** pengguna layanan pengujian mutu produk dan **41** pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **3921**, nilai rata rata per unsur **32.40**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI) **3.60**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **90**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan usur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan September 2022 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena Pusvetma sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama adalah memproduksi vaksin, antigen, antisera dan bahan biologis lainnya yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk Pusvetma tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuisioner bulan Agustus jika dibandingkan dengan bulan September 2022 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	Agustus 2022			September 2022		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	91	3,63	A/Sangat Baik	90	3,60	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	91	3,63	A/Sangat Baik	90	3,58	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	91	3,63	A/Sangat Baik	90	3,61	A/Sangat Baik
4	3 Layanan	91	3,63	A/Sangat Baik	90	3,60	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut terdapat sedikit penurunan, akan tetapi masih masuk dalam kriteria mutu layanan yang sangat baik. Menyikapi hal tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan terus meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan customer intimacy dengan mengenali lebih dalam pelanggan Pusvetma dan merancang ulang serta memperbaiki produk layanan yang ditawarkan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Oktober 2022
Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.
NIP. 197506012009122002

**LAPORAN IKM
BULAN OKTOBER
2022**

1.10.109 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Tgl 01 -31 Oktober 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN OKTOBER 2022**

NILAI IKM
91

NAMA LAYANAN : Layanan Penjualan Produk	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 66 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 58 Orang P : 8 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : - Orang
	: DI/DII/DIII : 4 Orang
	: S1 : 62 Orang
	: S2 Keatas : - Orang
Periode Survey: 01 Oktober 2022 s/d 31 Oktober 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

1.10.110 Report IKM Layanan Penjualan Produk Tgl 01 - 31 Oktober 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		51	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
3		46	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4		50	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	3	3
5		42	L	S1	P.Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
6		47	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	4
7		50	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
8		49	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
9		51	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10		53	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11		49	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12		50	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13		48	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		42	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15		51	P	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	3	4
16		40	I	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
17		40	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18		48	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19		47	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
20		49	L	S1	P.Swasta	3	3	4	3	4	3	4	3	3
21		45	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
22		50	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4

23		51	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	3	3	4	4
24		48	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25		50	L	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	4	4	4
26		52	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27		48	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	3	4	4	4
28		49	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
29		48	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	4
30		45	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
31		48	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
32		50	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	3	4	4	4
33		45	P	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
34		49	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	3
35		50	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36		50	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37		49	L	D3	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38		48	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
39		47	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
40		45	P	D3	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41		48	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
42		47	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
43		51	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44		46	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
45		44	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	3
46		45	P	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
47		43	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48		44	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49		49	L	D3	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50		52	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	3	4

51		48	L	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4
52		42	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
53		47	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	3	4	3
54		50	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	3	4	3	4
55		51	L	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	3	4	4
56		53	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	3
57		48	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	3	4	4	4
58		49	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
59		53	P	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	4	3	4	3	4	3	3
60		50	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	4
61		46	L	D3	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
62		50	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	4
63		51	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
64		50	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	3	4	3
65		53	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	4	3	4	4	4
66		49	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						244	246	238	198	245	248	249	251	244
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6970	3,7273	3,6061	3,0000	3,7121	3,7576	3,7727	3,803	3,697
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4107	0,4141	0,4006	0,3333	0,4124	0,4175	0,4192	0,4225	0,4107
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.10.111 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Tgl 01 - 31 Oktober 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN OKTOBER 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Mutu Produk
91	RESPONDEN
	Jumlah : 27 Orang Jenis Kelamin : L : 20 Orang P : 7 Orang Pendidikan : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 1 Orang DI/DII/DIII : 3 Orang S1 : 23 Orang S2 Keatas : - Orang Periode Survey: 01 Oktober 2022 s/d 31 Oktober 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

1.10.112 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Tgl 01 - 31 Oktober 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		44	L	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	3	4
2		42	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	3
3		41	P	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4		43	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
5		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
6		45	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
7		50	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
8		48	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	3	3	4	3	4
9		49	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
10		50	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
11		46	P	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12		51	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
13		24	P	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
14		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
15		50	L	D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	3	4
16		49	L	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
17		24	P	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	4	4
18		51	L	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	4	3	4
19		50	P	SLTA	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	3
21		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	4
22		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	4

23		24	L	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4
24		51	L	D3	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
25		23	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	3
26		50	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
27		43	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						101	100	101	81	99	100	100	101	100
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,741	3,704	3,741	3,000	3,667	3,704	3,7037	3,741	3,704
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,416	0,411	0,416	0,333	0,407	0,411	0,411	0,416	0,411
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,63							
Mutu Pelayanan						B	Baik							

1.10.113 Nilai IKM Layanan Penunjang Tgl 01-31 Oktober 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN OKTOBER 2022**

NILAI IKM

91

NAMA LAYANAN : Layanan penunjang			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	24	Orang
JENIS KELAMIN	:	L	: 8 Orang P : 16 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: - Orang
	:	SLTP	: - Orang
	:	SLTA	: 3 Orang
	:	DI/DII/DIII	: 1 Orang
	:	S1	: 20 Orang
	:	S2 Keatas	: - Orang
Periode Survey: 01 Oktober 2022 s/d 31 Oktober 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

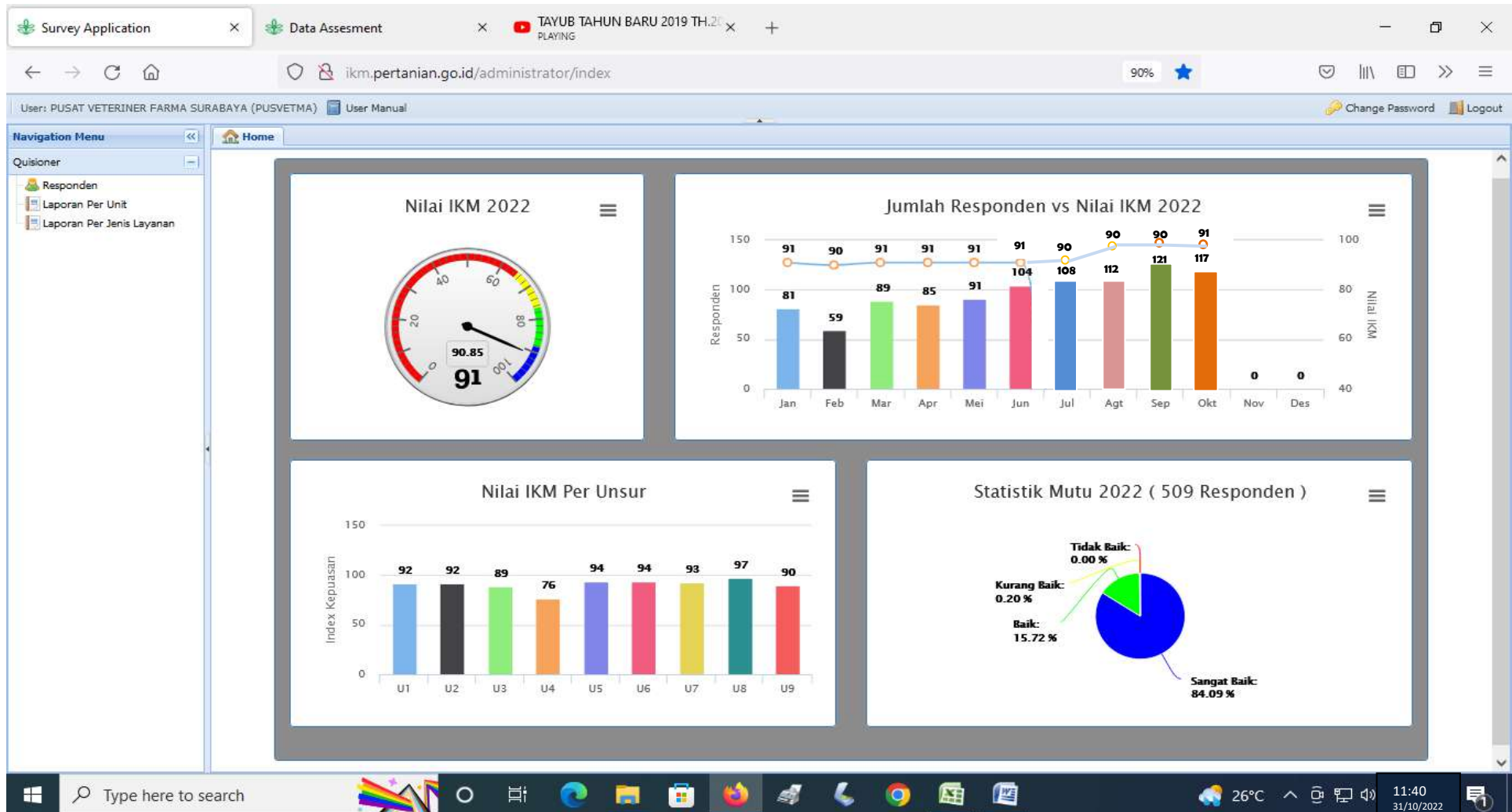
1.10.114 Report IKM Layanan Penunjang Tgl 01-31 Oktober 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		22	L	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2		23	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3		23	L	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4		23	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
5		23	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
6		41	P	D3	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
7		46	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
8		52	L	SLTA	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
9		56	L	SLTA	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
10		44	L	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	3	4	3
11		53	P	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	3	4	3
12		23	L	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
13		23	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	3	4
14		55	p	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	3	4
15		45	p	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
16		41	p	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
17		42	p	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
18		43	p	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
19		49	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
20		43	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
21		47	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
22		38	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
23		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
24		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4

Jumlah Nilai Per Unsur	87	86	88	72	93	95	88	88	89
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,625	3,583	3,667	3,000	3,875	3,958	3,667	3,667	3,708
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,4027	0,3981	0,4074	0,3333	0,4305	0,4398	0,4074	0,4074	0,412
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	91	3,64							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

1.10.115 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Tgl 01-31 Oktober 2022 (Manual)



1.10.116 Data IKM 3 Layanan Tgl 01- 31 Oktober 2022 (Manual)

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu: Home, Responden, Laporan Per Unit, Report Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner: Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-10-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 28-10-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	66	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	27	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	24	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

1.10.117 Nilai IKM 3 Layanan Tgl 01-31 Oktober 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN OKTOBER 2022**

NILAI IKM
91

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	117 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 85 Orang	P : 32 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
		SLTP : - Orang	
		SLTA : 4 Orang	
		DI/DII/DIII : 9 Orang	
		S1 : 104 Orang	
		S2 Keatas : - Orang	
Periode Survey: 01 Oktober 2022 s/d 31 Oktober 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

1.10.118 Report IKM 3 Layanan Tgl 01-31 Oktober 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		51	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2		49	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
3		46	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4		50	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	3	3
5		42	L	S1	P.Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
6		47	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	4
7		50	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
8		49	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
9		51	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10		53	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11		49	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12		50	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13		48	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		42	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15		51	P	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	3	4
16		40	I	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
17		40	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18		48	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19		47	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
20		49	L	S1	P.Swasta	3	3	4	3	4	3	4	3	3
21		45	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3

22		50	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
23		51	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	3	3	4	4
24		48	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25		50	L	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	4	4	4
26		52	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27		48	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	3	4	4	4
28		49	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
29		48	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	4
30		45	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
31		48	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
32		50	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	3	4	4	4
33		45	P	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
34		49	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	3
35		50	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36		50	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37		49	L	D3	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38		48	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
39		47	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
40		45	P	D3	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41		48	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
42		47	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
43		51	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44		46	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
45		44	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	3
46		45	P	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
47		43	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48		44	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4

49		49	L	D3	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50		52	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	3	4
51		48	L	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4
52		42	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
53		47	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	3	4	3
54		50	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	3	4	3	4
55		51	L	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	3	4	4
56		53	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	3
57		48	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	3	4	4	4
58		49	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	3	4	3
59		53	P	S1	Wiraswasta/Usah	3	3	4	3	4	3	4	3	3
60		50	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	4
61		46	L	D3	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
62		50	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	4
63		51	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
64		50	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	3	4	3
65		53	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	3	4	4	4
66		49	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	3
67		44	L	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	3	4
68		42	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	3
69		41	P	S1	PNS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
70		43	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
71		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
72		45	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
73		50	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
74		48	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	3	3	4	3	4
75		49	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3

76		50	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
77		46	P	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
78		51	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
79		24	P	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
80		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	4	4
81		50	L	D3	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	3	4	3	4
82		49	L	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
83		24	P	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	4	4
84		51	L	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	4	3	4
85		50	P	SLTA	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
86		24	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	3
87		23	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	4
88		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	4
89		24	L	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4
90		51	L	D3	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
91		23	L	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	3
92		50	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
93		43	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4
94		22	L	S1	Pelajar/Mahasisw	4	3	4	3	4	4	3	4	4
95		23	P	S1	Pelajar/Mahasisw	3	4	3	3	4	4	4	4	4
96		23	L	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	4	4	3	4	3
97		23	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	3	4	3	4	4	4	3	4
98		23	P	S1	Pelajar/Mahasisw	3	4	3	3	4	4	4	3	3
99		41	P	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
100		46	L	S1	P. Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
101		52	L	SLTA	P. Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
102		56	L	SLTA	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4

103		44	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	3	4	3
104		53	P	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	3	4	3
105		23	L	S1	Pelajar/Mahasisw	4	3	4	3	4	4	4	3	4
106		23	P	S1	Pelajar/Mahasisw	3	4	4	3	4	3	4	3	4
107		55	p	SLTA	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	4	3	4
108		45	p	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
109		41	p	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
110		42	p	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
111		43	p	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
112		49	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
113		43	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
114		47	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3
115		38	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
116		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
117		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur						432	432	427	351	437	443	437	440	433
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6923	3,6923	3,650	3,000	3,735	3,7863	3,735	3,7607	3,7009
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,410	0,410	0,4055	0,3333	0,415	0,4207	0,415	0,4178	0,4112
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.10.119 REKAP NILAI IKM BULAN OKTOBER 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKTO	NOPE M	DESE M	TOTAL
1	Jumlah Responden										117			117
2	Jumlah Nilai per unsur										3832			3832
3	Nilai Rata Rata Per Unsur										32,75			32,75
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR										3,64			3,64
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)										91			91
6	Jumlah Responden	117												
7	Jumlah Nilai per unsur	3832												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,75												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,64												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	91												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

Surabaya, November 2022

Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.

NIP. 197506012009122002

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum Pusat Veteriner Farma adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Website Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian stakeholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Terdapat tiga aspek layanan yang dimasukkan kedalam kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Dari masing-masing aspek layanan tersebut mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang masuk dalam kriteria sangat baik, yaitu terhadap unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Responden 3 Layanan pada bulan Oktober 2022 sejumlah **117** yang terdiri dari 66 pengguna layanan penjualan produk, 27 pengguna layanan pengujian mutu produk dan 24 pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **3832**, nilai rata rata per unsur **32.75**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI) **3.64**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **91**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan usur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan Oktober 2022 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena Pusvetma sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama adalah memproduksi vaksin, antigen, antisera dan bahan biologis lainnya yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk Pusvetma tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuisioner bulan September jika dibandingkan dengan bulan Oktober 2022 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	September 2022			Oktober2022		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	90	3,60	A/Sangat Baik	91	3.64	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	90	3,58	A/Sangat Baik	91	3.63	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	90	3,61	A/Sangat Baik	91	3.64	A/Sangat Baik
4	3 Layanan	90	3,60	A/Sangat Baik	91	3.64	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut terdapat kenaikan penilaian pada semua mutu layanan yang sangat baik. Menyikapi hal tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan terus meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan customer intimacy dengan mengenali lebih dalam pelanggan Pusvetma dan merancang ulang serta memperbaiki produk layanan yang ditawarkan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, November 2022
Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.
NIP. 197506012009122002

NOVEMBER
2022

1.11.121 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan November 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN NOVEMBER 2022**

NILAI IKM
91

NAMA LAYANAN : Layanan Penjualan Produk			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	58	Orang
JENIS KELAMIN	:	L : 48	Orang P : 10 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : -	Orang
	:	SLTP : -	Orang
	:	SLTA : -	Orang
	:	DI/DII/DIII : 13	Orang
	:	S1 : 45	Orang
	:	S2 Keatas : -	Orang
Periode Survey: 01 November 2022 s/d 30 November 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

1.11.122 Report IKM Layanan Penjualan Produk Bulan November 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2		48	L	S1	P.Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
3		47	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
4		51	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	4
5		52	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
6		46	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
7		39	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8		47	L	D3	P.Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4
9		52	L	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4
10		51	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11		45	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12		49	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13		48	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
14		44	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
15		48	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
16		46	L	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4
17		39	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18		47	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
19		50	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
20		49	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21		45	P	D3	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
22		49	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23		48	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24		45	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4

25		50	L	S1	P.Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
26		52	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	3	4	3	4	4
27		47	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
28		50	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	3	4	4	4	4
29		47	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
30		46	L	D3	P.Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4
31		39	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
32		47	L	D3	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33		50	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34		39	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35		45	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
36		44	P	S1	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
37		40	L	D3	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
38		54	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	3	4	4	4	3
39		46	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
40		48	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
41		50	L	D3	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	3	4
42		57	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	3
43		51	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	3	4	4	4
44		48	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45		43	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
46		50	P	D3	P.Swasta	4	3	4	3	3	3	4	3	4
47		53	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
48		51	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	3	4	4	3
49		50	P	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
50		52	P	S1	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
51		54	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
52		49	L	D3	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
53		50	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	3	4	3	4	3

54		38	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
55		42	L	D3	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
56		32	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	3	4	3	4	4
57		51	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	3	4	4	4	4
58		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur						211	211	204	174	209	223	214	224	220
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6379	3,6379	3,5172	3	3,6034	3,8448	3,6897	3,8621	3,7931
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4042	0,4042	0,3908	0,3333	0,4003	0,4272	0,4099	0,4291	0,4214
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,62							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.11.123 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan November 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN NOVEMBER 2022**

NILAI IKM
90

NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Mutu Produk			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	34 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 31 Orang	P : 3 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
		SLTP : - Orang	
		SLTA : - Orang	
		DI/DII/DIII : 6 Orang	
		S1 : 28 Orang	
		S2 Keatas : - Orang	
Periode Survey: 01 November 2022 s/d 30 November 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

1.11.124 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan November 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		42	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
2		40	P	S1	P. Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3		43	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	3	4	4	3	4
4		40	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	3	3	4	3	4	4	3
5		41	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	3	4	3	4	4
6		43	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	4
7		50	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	4	4	4
8		45	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
9		50	L	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	3	4
10		41	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
11		45	L	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	3	4	4
12		43	L	S1	PNS	4	4	3	3	3	4	4	3	4
13		49	L	D3	P. Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4
14		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
15		48	L	D3	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
16		47	L	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
17		48	L	D3	P. Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18		51	L	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	4	3	4
19		52	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	3
20		50	L	D3	P. Swasta	3	4	4	3	3	4	3	4	4
21		50	P	S1	PNS	4	4	3	3	3	4	4	3	4
22		48	L	D3	P. Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4

23		51	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
24		49	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
25		45	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
26		50	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
27		51	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	4	4	3	4
28		43	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
29		50	P	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	3	4	4
30		50	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	4	4	4
31		34	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
32		38	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
33		36	L	S1	P. Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4
34		33	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						121	130	122	102	126	125	123	127	124
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,5588	3,8235	3,5882	3	3,7059	3,6765	3,6176	3,7353	3,6471
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,395	0,425	0,399	0,333	0,412	0,408	0,402	0,415	0,405
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,59							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.11.125 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan November 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN NOVEMBER 2022**

NILAI IKM

90

NAMA LAYANAN : Layanan penunjang			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	31 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 7 Orang	P : 24 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : -	Orang
	:	SLTP : -	Orang
	:	SLTA : 3	Orang
	:	DI/DII/DIII : -	Orang
	:	S1 : 28	Orang
	:	S2 Keatas : -	Orang
Periode Survey: 01 November 2022 s/d 30 November 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

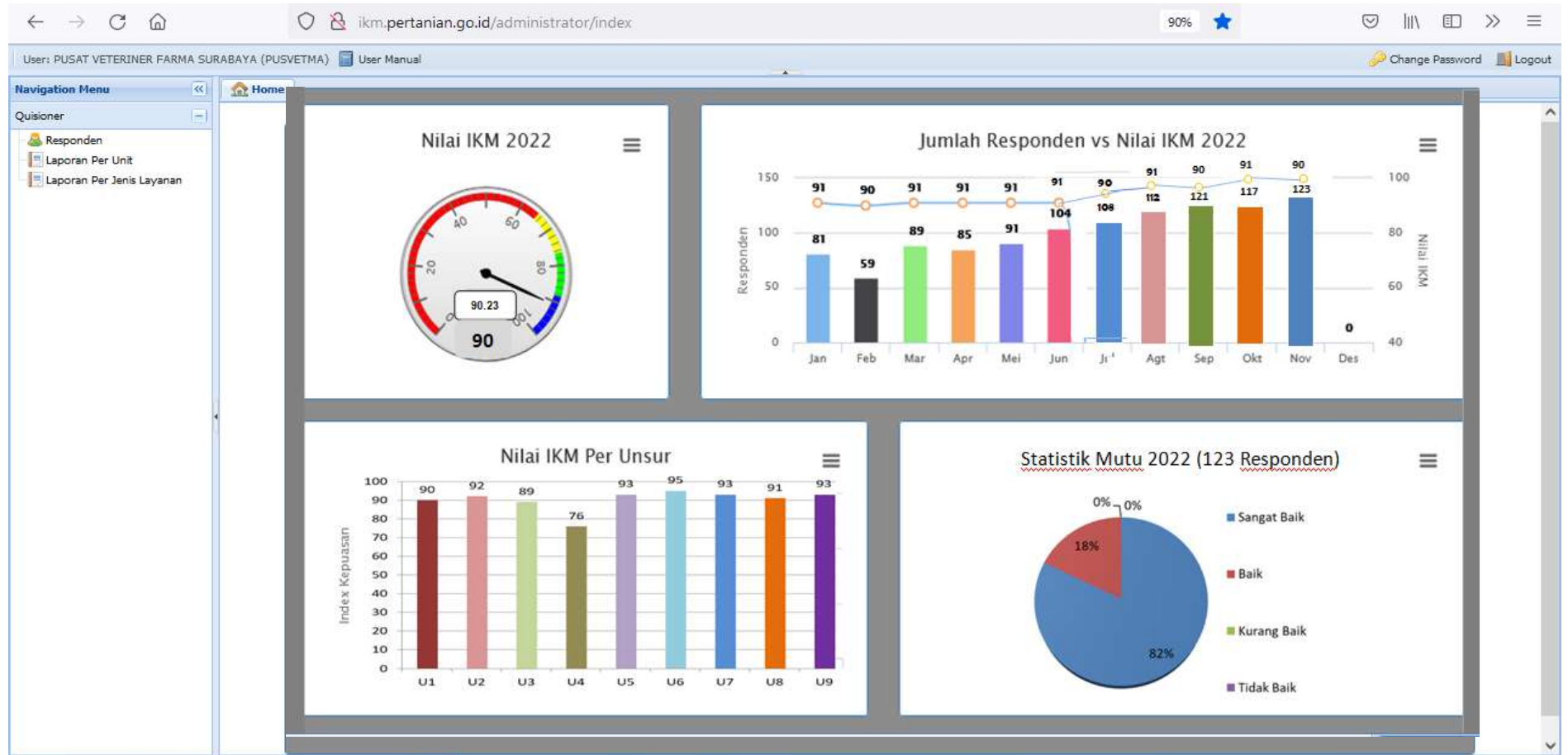
1.11.126 Report IKM Layanan Penunjang Bulan November 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		37	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2		51	P	S1	PNS	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3		52	p	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4		43	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
5		27	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
6		28	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
7		28	P	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	3	4	3	4
8		31	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
9		33	P	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	3	4	3	4
10		32	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
11		30	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
12		31	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
13		37	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
14		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
15		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
16		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	3	4
17		24	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
18		25	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
19		23	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
20		24	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
21		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
22		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	3	4
23		22	p	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	3	4
24		23	p	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	3	4

25		22	p	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
26		16	p	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27		17	p	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	3
28		17	p	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29		31	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
30		28	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
31		20	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur						109	114	112	96	123	120	121	99	112
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,516	3,677	3,613	3,097	3,968	3,871	3,903	3,194	3,613
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,3906	0,4086	0,4014	0,3441	0,4408	0,4301	0,4336	0,3548	0,4014
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,61							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.11.127 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan November 2022 (Manual)



1.11.128 Data IKM 3 Layanan Bulan November 2022 (Manual)

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu: Home, Responden, Laporan Per Unit, Report Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner: Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-11-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 30-11-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	58	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	34	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	31	90	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN NOVEMBER 2022																																	
NILAI IKM 90	NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) RESPONDEN <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH</td> <td style="padding: 5px;">:</td> <td style="padding: 5px;">123 Orang</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN</td> <td style="padding: 5px;">:</td> <td style="padding: 5px;">L : 86 Orang</td> <td style="padding: 5px;">P : 37 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN</td> <td style="padding: 5px;">:</td> <td style="padding: 5px;">SD : - Orang</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">SLTP : - Orang</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">SLTA : 3 Orang</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">DI/DII/DIII : 19 Orang</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">S1 : 101 Orang</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">S2 Keatas : - Orang</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table> Periode Survey: 01 November 2022 s/d 30 November 2022	JUMLAH	:	123 Orang		JENIS KELAMIN	:	L : 86 Orang	P : 37 Orang	PENDIDIKAN	:	SD : - Orang				SLTP : - Orang				SLTA : 3 Orang				DI/DII/DIII : 19 Orang				S1 : 101 Orang				S2 Keatas : - Orang	
JUMLAH	:	123 Orang																															
JENIS KELAMIN	:	L : 86 Orang	P : 37 Orang																														
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang																															
		SLTP : - Orang																															
		SLTA : 3 Orang																															
		DI/DII/DIII : 19 Orang																															
		S1 : 101 Orang																															
		S2 Keatas : - Orang																															

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

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.11.130 Report IKM 3 Layanan Bulan November 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2		48	L	S1	P.Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	3
3		47	L	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	3
4		51	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	4	3	4	4
5		52	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
6		46	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
7		39	P	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8		47	L	D3	P.Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4
9		52	L	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4
10		51	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11		45	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12		49	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13		48	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
14		44	L	S1	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
15		48	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
16		46	L	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4
17		39	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18		47	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
19		50	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
20		49	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21		45	P	D3	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
22		49	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23		48	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4

24		45	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25		50	L	S1	P.Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
26		52	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	3	4	3	4	4
27		47	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
28		50	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	3	4	4	4	4
29		47	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
30		46	L	D3	P.Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4
31		39	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
32		47	L	D3	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33		50	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34		39	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35		45	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
36		44	P	S1	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
37		40	L	D3	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
38		54	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	3	4	4	4	3
39		46	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
40		48	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
41		50	L	D3	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	3	4
42		57	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	4	3
43		51	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	3	4	4	4
44		48	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45		43	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
46		50	P	D3	P.Swasta	4	3	4	3	3	3	4	3	4
47		53	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
48		51	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	3	4	4	3
49		50	P	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	4
50		52	P	S1	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
51		54	P	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
52		49	L	D3	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4

53		50	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	3	4	3	4	3
54		38	L	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
55		42	L	D3	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
56		32	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	3	4	3	4	4
57		51	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	3	4	4	4	4
58		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	3	4
59		42	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
60		40	P	S1	P. Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
61		43	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	3	4	4	3	4
62		40	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	3	4	4	3
63		41	L	S1	P. Swasta	3	4	4	3	3	4	3	4	4
64		43	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	4
65		50	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	4	4	4
66		45	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
67		50	L	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	4	3	4
68		41	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
69		45	L	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	3	4	4
70		43	L	S1	PNS	4	4	3	3	3	4	4	3	4
71		49	L	D3	P. Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4
72		50	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
73		48	L	D3	P. Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
74		47	L	D3	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
75		48	L	D3	P. Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
76		51	L	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	4	3	4
77		52	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	3
78		50	L	D3	P. Swasta	3	4	4	3	3	4	3	4	4
79		50	P	S1	PNS	4	4	3	3	3	4	4	3	4

80		48	L	D3	P. Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4
81		51	L	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
82		49	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	4	3	4
83		45	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
84		50	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
85		51	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	4	4	3	4
86		43	L	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
87		50	P	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	3	4	4
88		50	L	S1	PNS	3	4	3	3	4	3	4	4	4
89		34	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
90		38	L	S1	P. Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3
91		36	L	S1	P. Swasta	3	4	3	3	4	3	4	4	4
92		33	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93		37	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
94		51	P	S1	PNS	3	4	3	3	4	4	4	4	4
95		52	p	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	3	4	3
96		43	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
97		27	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
98		28	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
99		28	P	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	3	4	3	4
100		31	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
101		33	P	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	3	4	3	4
102		32	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
103		30	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
104		31	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	3	3
105		37	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	4
106		23	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
107		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3

108		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	3	4
109		24	P	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
110		25	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
111		23	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
112		24	P	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	3	4
113		24	L	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	3
114		23	P	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	3	4
115		22	p	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	3	4
116		23	p	S1	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	3	4
117		22	p	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
118		16	p	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119		17	p	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	3
120		17	p	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	4
121		31	P	S1	P.Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
122		28	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
123		20	P	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur						441	455	438	372	458	468	458	450	456
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,5854	3,6992	3,561	3,0244	3,7236	3,8049	3,7236	3,6585	3,7073
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,3983	0,411	0,3956	0,336	0,4137	0,4227	0,4137	0,4065	0,4119
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90	3,61							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.11.131 REKAP NILAI IKM BULAN NOVEMBER 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden										123			123
2	Jumlah Nilai per unsur										3996			3996
3	Nilai Rata Rata Per Unsur										32,49			32,49
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR										3,61			3,61
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)										90			90
6	Jumlah Responden	123												
7	Jumlah Nilai per unsur	3996												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,49												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,61												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	90												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

Surabaya, Desember 2022

Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.

NIP. 197506012009122002

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum Pusat Veteriner Farma adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Website Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian stakeholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Terdapat tiga aspek layanan yang dimasukkan kedalam kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Dari masing-masing aspek layanan tersebut mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang masuk dalam kriteria sangat baik, yaitu terhadap unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Responden 3 Layanan pada bulan November 2022 sejumlah **123** yang terdiri dari 58 pengguna layanan penjualan produk, 34 pengguna layanan pengujian mutu produk dan 31 pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **3996**, nilai rata rata per unsur **32.49**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI) **3.61**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **90**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan usur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan November 2022 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena Pusvetma sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama adalah memproduksi vaksin, antigen, antisera dan bahan biologis lainnya yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk Pusvetma tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuisioner bulan Oktober jika dibandingkan dengan bulan November 2022 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	Oktober 2022			November2022		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	91	3.64	A/Sangat Baik	91	3.62	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	91	3.63	A/Sangat Baik	90	3.59	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	91	3.64	A/Sangat Baik	90	3.61	A/Sangat Baik
4	3 Layanan	91	3.64	A/Sangat Baik	90	3.61	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut terdapat sedikit penurunan penilaian pada semua mutu layanan. Menyikapi hal tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan terus meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan customer intimacy dengan mengenali lebih dalam pelanggan Pusvetma dan merancang ulang serta memperbaiki produk layanan yang ditawarkan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Desember 2022
Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.
NIP. 197506012009122002

**LAPORAN IKM
BULAN DESEMBER
2022**

1.12.133 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Desember 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN DESEMBER 2022**

NILAI IKM
94

NAMA LAYANAN : Layanan Penjualan Produk			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	60	Orang
JENIS KELAMIN	:	L : 52 Orang	P : 8 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : - Orang	
	:	DI/DII/DIII : 8 Orang	
	:	S1 : 46 Orang	
	:	S2 Keatas : 6 Orang	
Periode Survey: 01 Desember 2022 s/d 30 Desember 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

1.12.134 Report IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Desember 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		42	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2		33	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3		30	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5		37	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	4	3	4	4	4
6		40	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8		39	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
9		28	L	D3	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10		30	L	D3	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11		45	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12		43	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13		36	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	4	3	4	4
14		49	L	D3	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	4	4	4	4	3
15		34	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16		40	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17		39	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18		47	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	3	4	4	4	4
19		34	L	D3	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	3	4	4	4	4
20		45	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21		40	L	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
22		39	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23		42	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24		32	P	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4

25		50	L	S2	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
26		28	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	3	4	3	4	4
27		30	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	4	3	3	4	3
28		44	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	3	4	4	4	4
29		47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
30		46	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	4	4	4
31		39	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
32		37	L	D3	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33		50	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34		39	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35		45	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
36		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	3	4
37		45	L	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
38		34	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	3	4	4	4	3
39		46	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
40		48	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	4	4	3
41		50	L	D3	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	3	4	4	3	4
42		47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43		32	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	3	4	4	4
44		35	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45		43	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
46		50	L	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47		44	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48		29	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	4
49		50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
50		30	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51		45	P	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	3	4
52		42	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
53		50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	3	4	3

54		38	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
55		34	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	4	4	4	4
56		32	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	4
57		42	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
58		36	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59		48	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
60		33	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						228	231	225	180	226	237	225	237	234
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,8	3,85	3,75	3	3,7667	3,95	3,75	3,95	3,9
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4222	0,4277	0,4166	0,3333	0,4185	0,4388	0,4166	0,4388	0,4333
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						94	3,75							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.12.135 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Desember 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN DESEMBER 2022**

NILAI IKM
93

NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Mutu Produk			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	30 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 25 Orang	P : 5 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
		SLTP : - Orang	
		SLTA : 2 Orang	
		DI/DII/DIII : 2 Orang	
		S1 : 25 Orang	
		S2 Keatas : 1 Orang	
Periode Survey: 01 Desember 2022 s/d 30 Desember 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

1.12.136 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Desember 2022 (Manual)

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		39	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2		42	L	D3	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3		47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4		40	L	D3	Wiraswasta/Usahaw	4	4	3	3	4	3	4	4	3
5		41	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	3	4	3	4	4
6		43	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	3	3	4	4	4	3	4
7		36	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	3	4	3	3	4	3	4	4	4
8		30	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	3	4	3	4	4	4	4	3
9		43	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10		44	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11		45	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	3	4	4	3	3	4	3	4	4
12		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	3	4
13		38	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	3	4	4	4
14		22	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	3	4	3
15		19	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	4
16		42	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
17		46	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18		35	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	4	3	4
19		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	3
20		33	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	3	4	4	3	4	4	3	4	4
21		48	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
22		42	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4

23		37	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
24		42	L	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
25		41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26		50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
27		29	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28		33	L	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29		35	P	S1	Wiraswasta/Usahaw	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30		28	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						112	114	114	90	116	116	113	115	115
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,7333	3,8	3,8	3	3,8667	3,8667	3,7667	3,8333	3,8333
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,415	0,422	0,422	0,333	0,430	0,430	0,418	0,426	0,426
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						93	3,72							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.12.137 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan Desember 2022 (Manual)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN DESEMBER 2022	
NILAI IKM 95	NAMA LAYANAN : Layanan penunjang RESPONDEN JUMLAH : 23 Orang JENIS KELAMIN : L : 10 Orang P : 13 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : 4 Orang SLTA : 10 Orang DI/DII/DIII : 3 Orang S1 : 6 Orang S2 Keatas : - Orang Periode Survey: 01 Desember 2022 s/d 30 Desember 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

1.12.138 Report IKM Layanan Penunjang Bulan Desember 2022

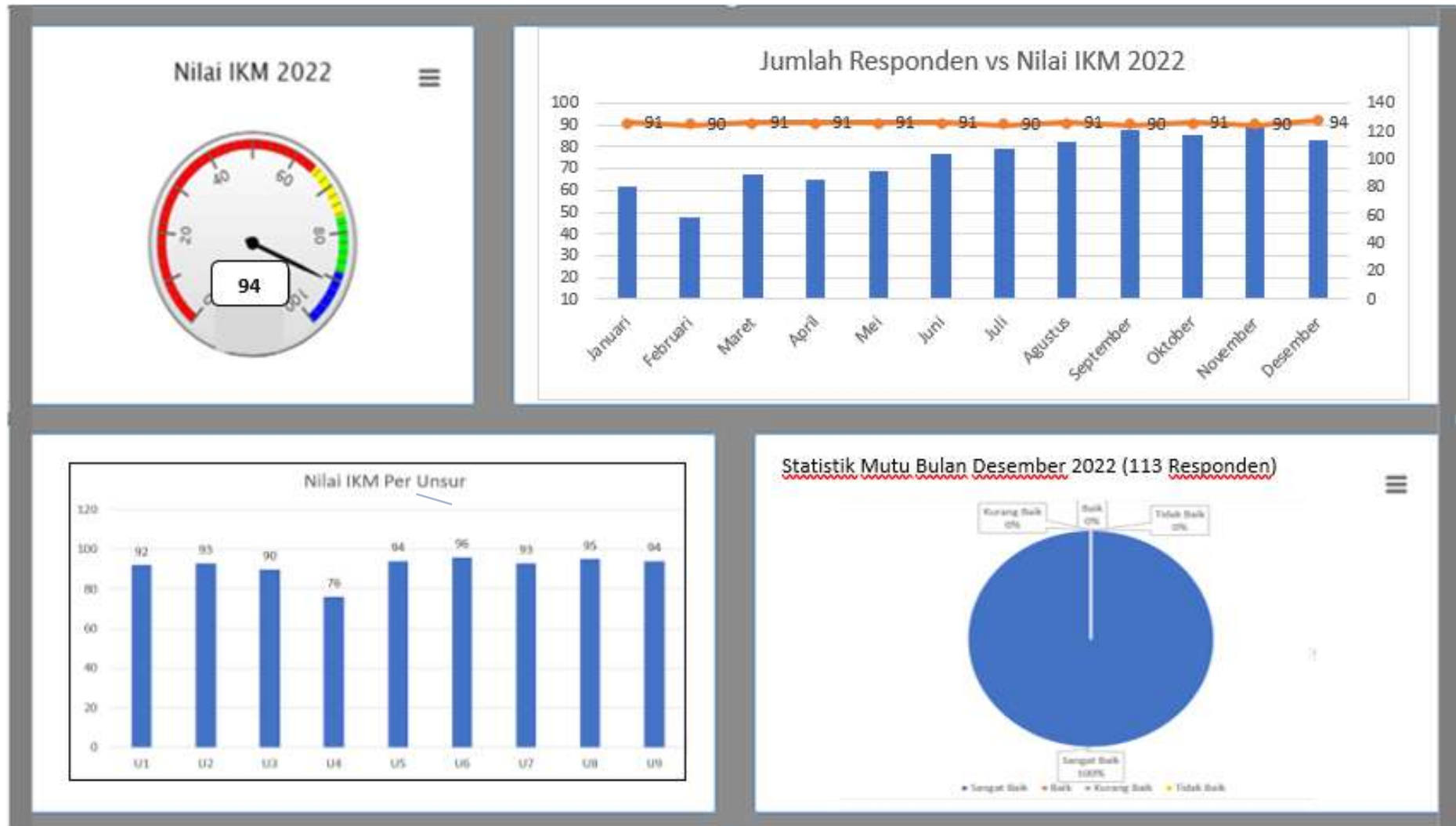
Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		45	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2		57	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4		29	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	3	3
5		27	P	D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
6		28	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
7		20	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8		29	L	SLTA	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	4
9		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	3	4
10		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11		22	L	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
12		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
13		24	P	D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		23	P	D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
15		42	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16		17	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17		17	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18		17	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		17	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		28	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21		22	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23		22	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	3	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur	91	87	88	73	92	90	90	90	90	89
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,957	3,783	3,826	3,174	4,000	3,913	3,913	3,913	3,913	3,870
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,4396	0,4202	0,4251	0,3526	0,4444	0,4347	0,4347	0,4347	0,4347	0,4299
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	95	3,82								
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik								
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden					
Laki-laki	10	0	0	0	10					
Perempuan	13	0	0	0	13					
Responden Berdasarkan Usia	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden					
Dibawah 21 Tahun	4	0	0	0	4					
21-30 Tahun	16	0	0	0	16					
31-40 Tahun	0	0	0	0	0					
41-50 Tahun	2	0	0	0	2					
Diatas 51 Tahun	1	0	0	0	1					
Responden Berdasarkan Pekerjaan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden					
PNS/TNI/POLRI	1	0	0	0	1					
Pegawai Swasta	4	0	0	0	4					
Wiraswasta/Usahawan	0	0	0	0	0					
Pelajar/Mahasiswa	18	0	0	0	18					
Lainnya	0	0	0	0	0					
Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden					
SD Kebawah	0	0	0	0	0					
SLTP	4	0	0	0	4					

SLTA	10	0	0	0	10
D1 - D2 - D3	3	0	0	0	3
S1	6	0	0	0	6
S2 Keatas	0	0	0	0	0

1.12.139 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan Desember 2022 (Manual)



1.12.140 Data IKM 3 Layanan Bulan Desember 2022 (Manual)

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu: Home, Responden, Laporan Per Unit, Report Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner: Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-12-2022 Unit Kerja: PUSAT VETERINER FARMA (PUSVETMA)

Sampai Tanggal: 30-12-2022

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	60	94	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	30	93	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	23	95	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

1.12.141 Nilai IKM 3 Layanan Bulan Desember 2022 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN DESEMBER 2022**

NILAI IKM
94

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	113 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 87 Orang	P : 26 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
		SLTP : 4 Orang	
		SLTA : 12 Orang	
		DI/DII/DIII : 13 Orang	
		S1 : 77 Orang	
		S2 Keatas : 7 Orang	
Periode Survey: 01 Desember 2022 s/d 30 Desember 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

1.12.142 Report IKM 3 Layanan Bulan Desember 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		42	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2		33	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3		30	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5		37	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	4	3	4	4	4
6		40	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8		39	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
9		28	L	D3	Wiraswasta/Usah	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10		30	L	D3	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11		45	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12		43	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13		36	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	4	3	4	4
14		49	L	D3	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	4	4	3
15		34	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16		40	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17		39	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18		47	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	3	4	4	4	4
19		34	L	D3	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	3	4	4	4	4
20		45	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21		40	L	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
22		39	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23		42	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4

24		32	P	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25		50	L	S2	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
26		28	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	3	4	3	4	4
27		30	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	4	3	3	4	3
28		44	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	4	4	4	4
29		47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
30		46	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	4	4	4
31		39	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
32		37	L	D3	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33		50	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34		39	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35		45	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
36		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	3	4
37		45	L	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
38		34	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	4	4	4	3
39		46	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
40		48	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	4	4	3
41		50	L	D3	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	3	4	4	3	4
42		47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43		32	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	3	4	4	4
44		35	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45		43	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
46		50	L	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47		44	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48		29	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	4	4
49		50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
50		30	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51		45	P	S1	P.Swasta	4	4	3	3	4	4	4	3	4
52		42	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4

53		50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	3	4	3
54		38	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
55		34	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	4	4	4	4
56		32	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	4	4
57		42	L	S1	P.Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
58		36	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59		48	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
60		33	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61		39	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	4	4	4
62		42	L	D3	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	3	4	4
63		47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	3	4
64		40	L	D3	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	3	4	4	3
65		41	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	4	3	4	4
66		43	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	4	4	4	3	4
67		36	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	4	3	4	4	4
68		30	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	4	4	3
69		43	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70		44	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	4	4	4	4
71		45	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	3	4	3	4	4
72		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	3	4
73		38	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	3	4	4	4
74		22	P	SLTA	Pelajar/Mahasisw	4	3	4	3	4	4	3	4	3
75		19	P	SLTA	Pelajar/Mahasisw	3	4	4	3	4	4	4	3	4
76		42	L	S1	P. Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	3
77		46	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
78		35	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	3	4
79		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	3

80		33	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	4	3	4	4
81		48	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
82		42	L	S1	P. Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83		37	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
84		42	L	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
85		41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86		50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
87		29	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88		33	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89		35	P	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90		28	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91		45	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	3	4	4
92		57	L	S1	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
93		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94		29	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	3	3	4	4	4	3	3
95		27	P	D3	Pelajar/Mahasisw	4	3	4	3	4	4	4	4	4
96		28	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	3	3	4	4	4	4	3
97		20	P	SLTA	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98		29	L	SLTA	P.Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	4
99		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	4	3	4	3	4
100		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasisw	4	4	3	3	4	4	4	4	4
101		22	L	SLTA	Pelajar/Mahasisw	4	3	4	3	4	4	4	4	4
102		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	4	4	4	4	3
103		24	P	D3	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104		23	P	D3	Pelajar/Mahasisw	4	3	4	3	4	4	4	4	4
105		42	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106		17	P	SLTP	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107		17	P	SLTP	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	4	4	4	4	4	4

108		17	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109		17	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110		28	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111		22	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
112		21	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
113		22	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						431	432	427	343	434	443	428	442	438
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,8142	3,823	3,7788	3,0354	3,8407	3,9204	3,7876	3,9115	3,8761
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4238	0,4247	0,4198	0,3372	0,4267	0,4356	0,4208	0,4346	0,4306
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						94	3,75							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

1.12.143 REKAP NILAI IKM BULAN DESEMBER 2022

No	URAIAN	2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden												113	113
2	Jumlah Nilai per unsur												3818	3818
3	Nilai Rata Rata Per Unsur												33.79	33.79
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR												3.75	3.75
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)												94	94
6	Jumlah Responden	113												
7	Jumlah Nilai per unsur	3818												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33.79												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3.75												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	94												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

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

Surabaya, Januari 2022

Kepala Bagian Umum

Drh. Wiji Tyas Utami.

NIP. 197506012009122002

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum Pusat Veteriner Farma adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Website Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian stakeholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Terdapat tiga aspek layanan yang dimasukkan kedalam kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Dari masing-masing aspek layanan tersebut mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang masuk dalam kriteria sangat baik, yaitu terhadap unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Responden 3 Layanan pada bulan Desember 2022 sejumlah **113** yang terdiri dari 60 pengguna layanan penjualan produk, 30 pengguna layanan pengujian mutu produk dan 23 pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **3818**, nilai rata rata per unsur **33.79**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI) **3.75**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **94**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan usur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan Desember 2022 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena Pusvetma sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama adalah memproduksi vaksin, antigen, antisera dan bahan biologis lainnya yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk Pusvetma tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuisioner bulan November jika dibandingkan dengan bulan Desember 2022 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	November 2022			Desember 2022		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	91	3.62	A/Sangat Baik	94	3.75	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	90	3.59	A/Sangat Baik	94	3.72	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	90	3.61	A/Sangat Baik	94	3.82	A/Sangat Baik
4	3 Layanan	90	3.61	A/Sangat Baik	94	3.75	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut terdapat peningkatan penilaian pada semua mutu layanan. Menyikapi hal tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan terus meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan customer intimacy dengan mengenali lebih dalam pelanggan Pusvetma dan merancang ulang serta memperbaiki produk layanan yang ditawarkan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Januari 2023
Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami.
NIP. 197506012009122002

1.145 REKAP NILAI IKM TAHUN 2022

No	URAIAN	BULAN TAHUN 2022													
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL	RATA ²
1	Jumlah Responden	81	59	89	85	91	104	108	112	121	117	123	113	1203	93
2	Jumlah Nilai per unsur	2657	1905	2917	2792	2976	3401	3506	3657	3921	3832	3996	3818	39378	3282
3	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,80	32,29	32,8	32,85	32,70	32,70	32,5	32,65	32,40	32,75	32,49	33,79	392,65	32,72
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,64	3,59	3,64	3,65	3,63	3,63	3,61	3,63	3,60	3,64	3,61	3,75	43,62	3,64
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	91	90	91	91	91	91	90	91	90	91	90	94	1091	91
6	Rata-Rata jumlah Responden	93													
7	Rata-Rata jumlah Nilai Per Unsur	3282													
8	Rata Rata Nilai Per Unsur	32,72													
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR Per Unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI)	3,64													
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) Nilai Interval Konversi (NIK)	91													
11	Mutu Pelayanan	A													
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik													

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

Surabaya, Januari 2023

Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami

NIP. 197506012009122002

MONITORING DAN EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2022

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum Pusat Veteriner Farma adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap stakeholder baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem online yang tersedia melalui Website Pusat Veteriner Farma, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian stakeholder yang diterima sebagai bahan laporan.

Terdapat tiga aspek layanan yang dimasukkan ke dalam kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Dari masing-masing aspek layanan tersebut mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang masuk dalam kriteria sangat baik, yaitu terhadap unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Kesimpulan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 adalah sebagai berikut, jumlah responden total **1203**, dengan rata-rata **93**. Jumlah nilai per unsur **39378**, dengan rata-rata **3282**. Jumlah nilai rata rata per unsur **392.65**, dengan rata-rata **32.72**. Jumlah nilai rata rata tertimbang per unsur adalah **43.62**, dengan rata-rata **3.64**. Nilai IKM Unit Pelayanan adalah **91**. Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan unsur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian tahun 2022 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena Pusvetma sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama adalah memproduksi vaksin, antigen, antisera dan bahan biologis lainnya yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk Pusvetma tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuesioner Tahun 2022 jika dibandingkan dengan Tahun 2021 ini adalah sebagai berikut:

IKM 3 LAYANAN					
Tahun 2021			Tahun 2022		
IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
NIK	NI		NIK	NI	
91	3.64	A/Sangat Baik	91	3.64	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut terdapat persamaan penilaian IKM 3 layanan pada tahun 2021 dan 2022. Menyikapi hal tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan terus meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan *customer intimacy* dengan mengenali lebih dalam pelanggan Pusvetma dan merancang ulang serta memperbaiki produk layanan yang ditawarkan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Januari 2023
Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami
NIP. 197506012009122002

SARAN

Sumber daya manusia sebagai komponen penting dalam meningkatkan Kinerja Instansi Pusat Veteriner Farma perlu ditingkatkan kemampuannya melalui pendidikan, pelatihan dan lainnya.

PENUTUP

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 ini dapat kami selesaikan. Tidak lupa kami menyampaikan terima kasih atas partisipasinya kepada pihak-pihak lain yang terkait dalam peran serta penyelesaian laporan ini dengan penyajian data - data lainnya yang kiranya dapat dipakai dalam membuat laporan yang mendatang.

Demikian untuk penyempurnaan laporan dimasa mendatang diharapkan adanya saran dari pihak terkait.

1.148 Form Kuesioner IKM



KEMENTERIAN PERTANIAN

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Pertanian kami mohon bantuan para pelanggan mengisi kuesioner berikut ini.

DATA RESPONDEN (tulis kode angka kedalam kotak data masyarakat/ responden)

Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-1 keatas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TN/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
Stand Unit Kerja		

Pendapat Penerima Pelayanan Tentang Kualitas Layanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

1. Tidak mudah
2. Kurang Mudah
3. Mudah
4. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

1. Tidak sopan dan ramah
2. Kurang sopan dan ramah
3. Sopan dan ramah
4. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat baik

* Terimakasih Bapak/Ibu/Saudara telah bersedia mengisi lembar survey ini.

Mohon lembar survey evaluasi yang telah diisi diserahkan kembali kepada petugas infoguide.