



PUSAT VETERINER FARMA
DITJEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



PERIODE MEI
TAHUN 2023

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) Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF PUSVETMA) Bulan Mei tahun 2023 telah tersusun dan terselesaikan.

Laporan tahunan ini merupakan hasil kajian dari pengisian format pertanyaan responden/*stakeholder* yang berpartisipasi memberikan kontribusi terhadap layanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF PUSVETMA). 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, Juni 2023

Kepala Balai Besar Veteriner Farma
Pusvetma



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
PENDAHULUAN	3
LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN MEI 2023	4
1. LAPORAN IKM BULAN MEI 2023	
1.1 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Mei 2023	5
1.2 Report IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Mei 2023	6
1.3 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Mei 2023	10
1.4 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Mei 2023	11
1.5 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan Mei 2023	14
1.6 Report IKM Layanan Penunjang Bulan Mei 2023	15
1.7 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan Mei 2023	18
1.8 Data IKM 3 Layanan Bulan Mei 2023	19
1.9 Nilai IKM 3 Layanan Bulan Mei 2023	20
1.10 Report IKM 3 Layanan Bulan Mei 2023	21
1.11 Rekap Nilai Bulan Mei 2023	26
1.12 Monitoring dan Evaluasi IKM Bulan Mei 2023	27
1.13 Saran dan penutup	29
1.14 Form Kuesioner	30

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. Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF PUSVETMA) adalah UPT Badan Layanan Umum dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan. Bagian Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma untuk menyelenggarakan tugas. Bagian Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma mempunyai fungsi administrasi Kepegawaian dan Tata Usaha, Keuangan dan Sarana prasarana. Salah satu uraian Tugas pekerjaan Sub. Bagian Kepegawaian dan Tata Usaha Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap melalui *Stake holder* manual ataupun lewat sistem *online* yang berbasis *website*.

Format kuesioner tersebut meliputi 3 aspek, yaitu :

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

Besar harapan kami saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Mei Tahun 2023 di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma dimasa-masa mendatang dengan senang hati diterima. Laporan tersebut kami buat selain untuk keperluan administratif juga diharapkan laporan ini bermanfaat bagi Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

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

LAMPIRAN DATA
DUKUNG IKM
BULAN MEI 2023

1.1 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Mei 2023 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MEI 2023**

<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #0070C0; color: white;"> <th style="padding: 5px;">NILAI IKM</th> </tr> <tr style="text-align: center;"> <td style="font-size: 48px; font-weight: bold; padding: 20px;">91</td> </tr> </table>	NILAI IKM	91	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #0070C0; color: white;"> <th style="padding: 5px;">NAMA LAYANAN</th> <td style="padding: 5px;">: Layanan Penjualan Produk</td> </tr> <tr style="background-color: #FFC0CB;"> <th colspan="2" style="padding: 5px;">RESPONDEN</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH</td> <td style="padding: 5px;">: 50 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN</td> <td style="padding: 5px;">: L : 38 Orang P : 12 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN</td> <td style="padding: 5px;">: SD : - Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SLTP : - Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SLTA : 1 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">DI/DII/DIII : 3 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S1 : 38 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S2 Keatas : 8 Orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px; text-align: center;">Periode Survey: 01 Mei 2023 s/d 31 Mei 2023</td> </tr> </table>	NAMA LAYANAN	: Layanan Penjualan Produk	RESPONDEN		JUMLAH	: 50 Orang	JENIS KELAMIN	: L : 38 Orang P : 12 Orang	PENDIDIKAN	: SD : - Orang		SLTP : - Orang		SLTA : 1 Orang		DI/DII/DIII : 3 Orang		S1 : 38 Orang		S2 Keatas : 8 Orang	Periode Survey: 01 Mei 2023 s/d 31 Mei 2023	
NILAI IKM																									
91																									
NAMA LAYANAN	: Layanan Penjualan Produk																								
RESPONDEN																									
JUMLAH	: 50 Orang																								
JENIS KELAMIN	: L : 38 Orang P : 12 Orang																								
PENDIDIKAN	: SD : - Orang																								
	SLTP : - Orang																								
	SLTA : 1 Orang																								
	DI/DII/DIII : 3 Orang																								
	S1 : 38 Orang																								
	S2 Keatas : 8 Orang																								
Periode Survey: 01 Mei 2023 s/d 31 Mei 2023																									

**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 Report IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Mei 2023 (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		30	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	4	3
2		34	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3		42	P	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4		32	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	3	4	4	4	4	3
5		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	4	4	4
6		45	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
7		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	4	4
8		30	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9		33	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	4	3	4	4	3
10		29	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	3
11		38	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
12		37	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	4	3	4	3	3	4	4
13		33	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	3	3	3	4	4	4
14		35	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	3	4
15		29	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
16		39	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17		42	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	3
18		47	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
19		41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	3	4	4	4
20		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	3	4
21		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	3	4	4	4
22		40	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4

23		33	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	3
24		41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	3	3
25		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4
26		29	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	3	3	4
27		37	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	4	4	4
28		40	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	4	4	4	4	4
29		46	L	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	3	4
30		32	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31		31	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
32		31	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	3	4	4	4	4	4
33		32	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	3	4	4	4	4
34		42	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
35		42	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	3	3
36		42	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
37		46	L	D3	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	3	3	4	3	3
38		45	L	D3	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	4	4	4	4	4
39		31	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	3	3	3	4	3
40		35	L	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	3	3	4	4	4	4
41		25	P	D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
42		38	L	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	3	4	3	4	4	3
43		40	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
44		38	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	3	4
45		32	L	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	4
46		30	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
47		33	L	S1	P.Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
48		35	L	S1	P.Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	3
49		32	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	3	4	4	4

50		32	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						186	182	183	150	182	187	193	191	182
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,72	3,64	3,66	3	3,64	3,74	3,86	3,82	3,64
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,413	0,404	0,407	0,333	0,404	0,416	0,429	0,424	0,404
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin						Total Responden								
Laki-laki						38								
Perempuan						12								
Responden Berdasarkan Usia						Total Responden								
Dibawah 21 Tahun						0								
21-30 Tahun						7								
31-40 Tahun						27								
41-50 Tahun						16								
Diatas 51 Tahun						0								
Responden Berdasarkan Pekerjaan						Total Responden								
PNS/TNI/POLRI						24								
Pegawai Swasta						10								
Wiraswasta/Usahawan						15								
Pelajar/Mahasiswa						1								
Lainnya						0								
Responden Berdasarkan Pendidikan						Total Responden								

SD Kebawah	0
SLTP	0
SLTA	1
D1 - D2 - D3	3
S1	38
S2 Keatas	8

1.3 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Mei 2023 (Manual)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MEI 2023**

<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #0056b3; color: white;"> <td style="text-align: center; padding: 5px;">NILAI IKM</td> </tr> <tr style="text-align: center;"> <td style="font-size: 48px; font-weight: bold; padding: 20px;">91</td> </tr> </table>	NILAI IKM	91	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #0056b3; color: white;"> <td style="padding: 5px;">NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Mutu Produk</td> </tr> <tr style="background-color: #f8d7da;"> <td style="text-align: center; padding: 5px;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH : 22 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN : L : 20 Orang P : 2 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN : SD : - Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">SLTP : - Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">SLTA : 8 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">DI/DII/DIII : - Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">S1 : 12 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">S2 Keatas : 2 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Periode Survey: 01 Mei 2023 s/d 31 Mei 2023</td> </tr> </table>	NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Mutu Produk	RESPONDEN	JUMLAH : 22 Orang	JENIS KELAMIN : L : 20 Orang P : 2 Orang	PENDIDIKAN : SD : - Orang	SLTP : - Orang	SLTA : 8 Orang	DI/DII/DIII : - Orang	S1 : 12 Orang	S2 Keatas : 2 Orang	Periode Survey: 01 Mei 2023 s/d 31 Mei 2023
NILAI IKM														
91														
NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Mutu Produk														
RESPONDEN														
JUMLAH : 22 Orang														
JENIS KELAMIN : L : 20 Orang P : 2 Orang														
PENDIDIKAN : SD : - Orang														
SLTP : - Orang														
SLTA : 8 Orang														
DI/DII/DIII : - Orang														
S1 : 12 Orang														
S2 Keatas : 2 Orang														
Periode Survey: 01 Mei 2023 s/d 31 Mei 2023														

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 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Mei 2023 (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	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	4	3
2		45	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3		50	L	S1	P. Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	4
4		51	L	SLTA	P. Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4
5		32	L	SLTA	Wiraswasta/Usahav	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6		36	L	SLTA	Wiraswasta/Usahav	4	4	4	3	4	4	4	4	3
7		33	L	S1	Wiraswasta/Usahav	3	4	4	3	4	4	4	4	3
8		45	L	SLTA	Wiraswasta/Usahav	4	3	4	3	4	4	4	3	4
9		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	3	4	4	4
10		38	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	4
11		40	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12		32	L	S1	Wiraswasta/Usahav	3	4	3	3	4	4	4	4	4
13		35	L	S1	Wiraswasta/Usahav	4	4	4	3	4	3	4	4	3
14		42	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15		36	L	S1	Wiraswasta/Usahav	4	3	4	3	4	4	4	4	3
16		36	L	SLTA	Wiraswasta/Usahav	4	4	4	3	3	4	3	3	4
17		48	L	SLTA	Wiraswasta/Usahav	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18		50	P	SLTA	Wiraswasta/Usahav	4	4	4	3	3	3	4	3	3
19		42	L	S1	Wiraswasta/Usahav	4	3	4	3	4	4	3	4	3
20		33	L	S1	Wiraswasta/Usahav	4	4	4	3	3	4	4	4	4
21		34	L	S1	Wiraswasta/Usahav	3	4	3	3	4	4	4	4	3
22		52	L	SLTA	Wiraswasta/Usahav	4	4	3	3	3	3	4	3	3

Jumlah Nilai Per Unsur	82	83	82	66	81	82	84	82	77
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,727	3,773	3,727	3	3,682	3,727	3,818	3,727	3,5
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,414	0,419	0,414	0,333	0,409	0,414	0,424	0,414	0,389
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	91	3,63							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin					Total Responden				
Laki-laki					20				
Perempuan					2				
Responden Berdasarkan Usia					Total Responden				
Dibawah 21 Tahun					0				
21-30 Tahun					0				
31-40 Tahun					12				
41-50 Tahun					8				
Diatas 51 Tahun					2				
Responden Berdasarkan Pekerjaan					Total Responden				
PNS/TNI/POLRI					6				
Pegawai Swasta					2				
Wiraswasta/Usahawan					14				
Pelajar/Mahasiswa					0				
Lainnya					0				
Responden Berdasarkan Pendidikan					Total Responden				

SD Kebawah	0
SLTP	0
SLTA	8
D1 - D2 - D3	0
S1	12
S2 Keatas	2

1.6 Report IKM Layanan Penunjang Bulan Mei 2023

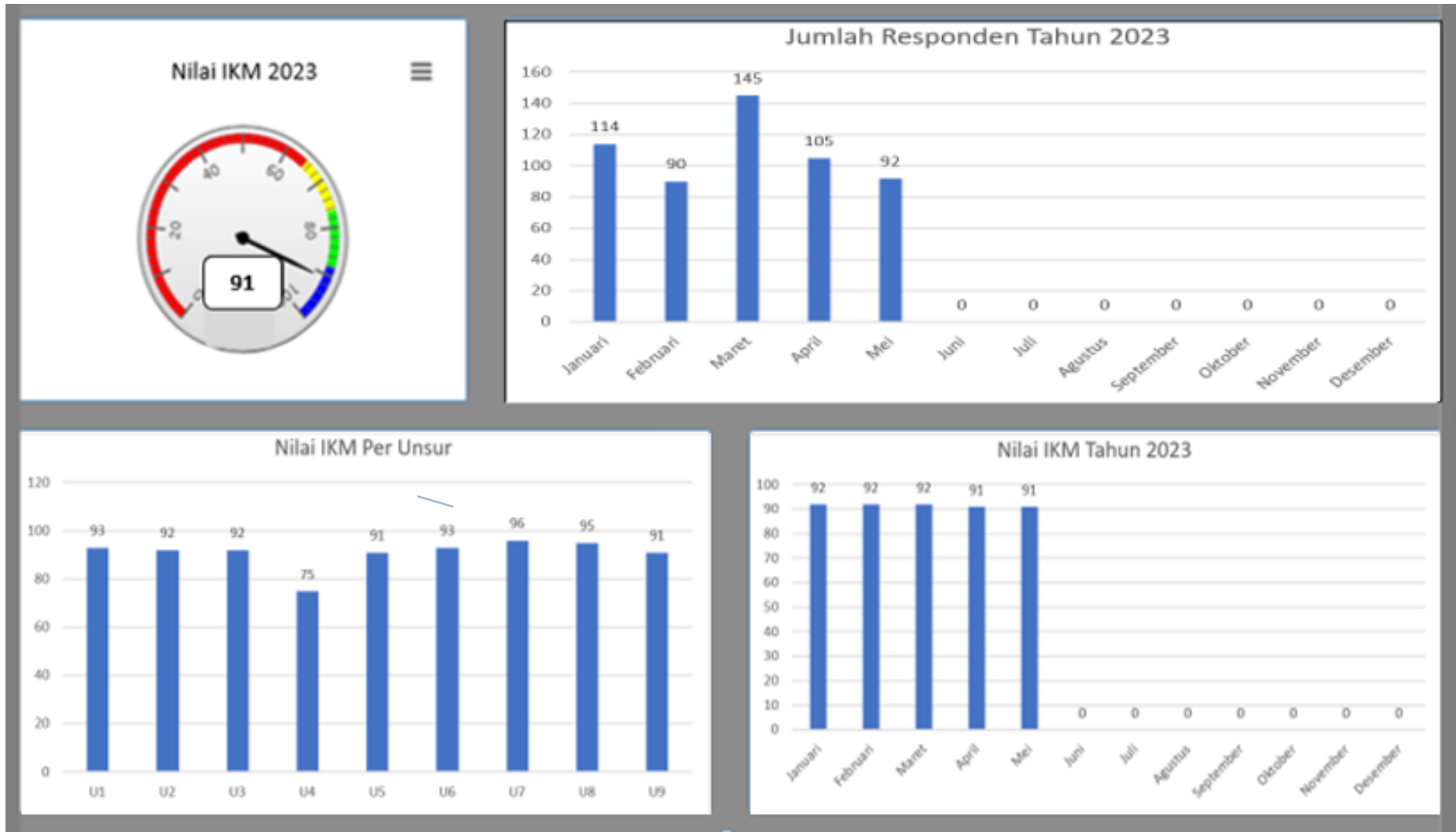
Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		45	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2		37	L	S1	P. Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	4
3		55	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4		31	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5		56	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6		21	L	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	4	4
7		21	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	4	3
8		20	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9		34	L	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3
10		21	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11		22	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	4
12		20	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13		21	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
14		21	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	3	3
15		20	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	3	4	3	4
16		21	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	4	4	4
17		21	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	3	4	4
18		21	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	4
19		45	L	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	4	4	4
20		21	L	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur						74	73	73	60	73	73	78	77	75
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,70	3,65	3,65	3,00	3,65	3,65	3,90	3,85	3,75

Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,411	0,406	0,406	0,333	0,406	0,406	0,433	0,428	0,417
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	91	3,64							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin					Total Responden				
Laki-laki					6				
Perempuan					14				
Responden Berdasarkan Usia					Total Responden				
Dibawah 21 Tahun					3				
21-30 Tahun					10				
31-40 Tahun					3				
41-50 Tahun					2				
Diatas 51 Tahun					2				
Responden Berdasarkan Pekerjaan					Total Responden				
PNS/TNI/POLRI					5				
Pegawai Swasta					1				
Wiraswasta/Usahawan					0				
Pelajar/Mahasiswa					14				
Lainnya					0				
Responden Berdasarkan Pendidikan					Total Responden				
SD Kebawah					0				
SLTP					0				
SLTA					0				
D1 - D2 - D3					0				

S1	16
S2 Keatas	4

1.7 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan Mei 2023 (Manual)



1.8 Data IKM 3 Layanan Bulan Mei 2023 (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

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

Filter Data

Dari Tanggal: 01-05-2023 Unit Kerja: BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA

Sampai Tanggal: 31-05-2023

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	50	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	22	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	20	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

1.10 Report IKM 3 Layanan Bulan Mei 2023

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	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	3	4	3
2		34	P	S1	P.Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3		42	P	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4		32	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	3	3	4	4	4	4	3
5		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	4	4	4
6		45	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
7		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	4	4
8		30	L	S1	P.Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9		33	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	3	4	4	3
10		29	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	3
11		38	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
12		37	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	3	4	3	4	3	3	4	4
13		33	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	3	3	4	4	4
14		35	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	3	4
15		29	P	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
16		39	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17		42	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	3
18		47	L	S1	P.Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
19		41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	3	4	4	4
20		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	3	4
21		44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	3	4	4	4
22		40	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23		33	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	3
24		41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	3	3

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

53		50	L	S1	P. Swasta	3	3	4	3	4	4	4	3	4
54		51	L	SLTA	P. Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4
55		32	L	SLTA	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	3
56		36	L	SLTA	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	4	4	4	3
57		33	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	4	3	4	4	4	4	3
58		45	L	SLTA	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	4	3	4
59		40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	3	4	4	4
60		38	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	4
61		40	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62		32	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	4	4	4	4	4
63		35	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	4	3	4	4	3
64		42	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65		36	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	4	4	3
66		36	L	SLTA	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	4	3	3	4
67		48	L	SLTA	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	4	4	4	4
68		50	P	SLTA	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	3	4	3	3
69		42	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	3	4	3	4	4	3	4	3
70		33	L	S1	Wiraswasta/Usah	4	4	4	3	3	4	4	4	4
71		34	L	S1	Wiraswasta/Usah	3	4	3	3	4	4	4	4	3
72		52	L	SLTA	Wiraswasta/Usah	4	4	3	3	3	3	4	3	3
73		45	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74		37	L	S1	P. Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	4
75		55	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76		31	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77		56	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78		21	L	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	3	3	4	4	4
79		21	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	3	3	4	4	3
80		20	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	3	3	3	4	4	4	4	4

81		34	L	S1	Pelajar/Mahasisw	3	3	3	3	3	3	4	4	3
82		21	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	3	4	4	4	4
83		22	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	3	3	4	4	3	4	4
84		20	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	3	4	3	4	4	4	4	4
85		21	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	3	3	4	4	4	4	3
86		21	P	S1	Pelajar/Mahasisw	3	3	4	3	4	4	4	3	3
87		20	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	3	3	3	4	3	4	3	4
88		21	P	S1	Pelajar/Mahasisw	3	4	4	3	3	3	4	4	4
89		21	P	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	3	3	3	4	3	4	4
90		21	P	S1	Pelajar/Mahasisw	3	3	3	3	4	3	4	4	4
91		45	L	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	4	4	4
92		21	L	S1	Pelajar/Mahasisw	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur						342	338	338	276	336	342	355	350	334
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,717	3,674	3,674	3	3,652	3,717	3,859	3,804	3,63
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,413	0,408	0,408	0,333	0,406	0,413	0,429	0,423	0,403
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin								Total Responden						
Laki-laki								64						
Perempuan								28						
Responden Berdasarkan Usia								Total Responden						
Dibawah 21 Tahun								3						
21-30 Tahun								17						
31-40 Tahun								42						
41-50 Tahun								26						

Diatas 51 Tahun	4
Responden Berdasarkan Pekerjaan	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	35
Pegawai Swasta	13
Wiraswasta/Usahawan	29
Pelajar/Mahasiswa	15
Lainnya	0
Responden Berdasarkan Pendidikan	Total Responden
SD Kebawah	0
SLTP	0
SLTA	9
D1 - D2 - D3	3
S1	66
S2 Keatas	14

1.11 REKAP NILAI IKM BULAN MEI 2023

No	URAIAN	2023												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden					92								92
2	Jumlah Nilai per unsur					3011								3011
3	Nilai Rata Rata Per Unsur					32.73								32.73
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	92												
7	Jumlah Nilai per unsur	3011												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32.73												
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, Juni 2023

Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami

NIP. 197506012009122002

1.12 MONITORING DAN EVALUASI BULAN MEI TAHUN 2023

Bagian Umum BBVF PUSVETMA mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum BBVF PUSVETMA 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 BBVF PUSVETMA, 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 Mei 2023 sejumlah **92** yang terdiri dari 50 pengguna layanan penjualan produk, 22 pengguna layanan pengujian mutu produk dan 20 pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **3011**, nilai rata rata per unsur **32.73**, 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 unsur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan Mei 2023 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena BBVF PUSVETMA sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama yaitu melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk BBVF PUSVETMA tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuesioner bulan April 2023 jika dibandingkan dengan bulan Mei 2023 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	April 2023			Mei 2023		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	91	3.65	A/Sangat Baik	91	3.64	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	91	3.64	A/Sangat Baik	91	3.63	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	91	3.64	A/Sangat Baik	91	3.64	A/Sangat Baik
4	3 Layanan	91	3.64	A/Sangat Baik	91	3.64	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut, secara keseluruhan terdapat persamaan nilai IKM Bulan Mei 2023 dengan bulan sebelumnya. Menyikapi hal tersebut, semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan *customer intimacy* dengan mengenali lebih dalam pelanggan BBVF 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, Juni 2023
Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami
NIP. 197506012009122002

1.13 SARAN DAN PENUTUP

1.13.1 SARAN

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

1.13.2 PENUTUP

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penyusunan laporan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Mei 2023 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.

1.14 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 (julis kode angka sebelum kotak data masyarakat/responden).

Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-C2-D3 5. S-1 6. S-1 keatas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wirausaha/kuahawan	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/harf 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 keapakan 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 Bapa/Ibu/Saudara telah bersedia mengisi lembar survey ini.

Mohon lembar survey evaluasi yang telah di isi diserahkan kembali kepada petugas info@pda.