

C. Pelanggan

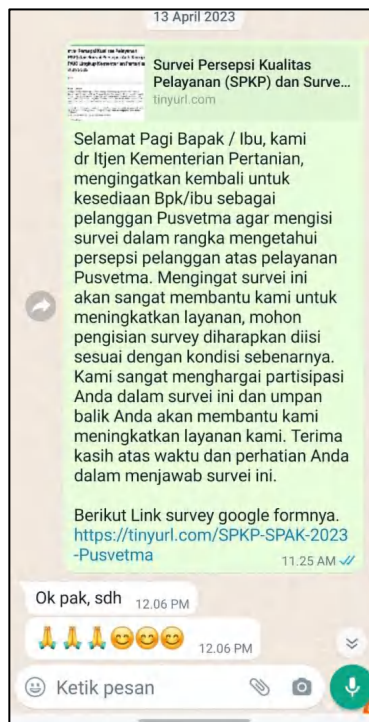
C.1. Suara Pelanggan

1. Pendekatan Pelanggan

Pendekatan dan metode yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dilakukan dengan beberapa pendekatan, diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Survey Pelanggan

BBVF Pusvetma berupaya untuk terus dapat memenuhi kepuasan pelanggannya, salah satunya adalah dengan menjangking umpan balik dari pelanggan. Penjangkingan umpan balik dilakukan dengan melakukan survey daring menggunakan *google form*, yang kemudian disebarakan menggunakan *whatsapp* ke nomor pelanggan. Penyebaran survey ini diharapkan dapat menjangking umpan balik dari pelanggan melalui serangkaian pernyataan dan pertanyaan yang kemudian diolah untuk mendapatkan tangkapan kepuasan pelanggan BBVF Pusvetma. Dalam survey tersebut diperoleh kritik dan saran dari pelanggan yang langsung ditindaklanjuti oleh manajemen dan menjadi perbaikan dalam peningkatan layanan. Berikut adalah tangkapan layar pesan *broadcast message* yang dikirim ke pelanggan beserta hasil survey yang telah dilakukan.



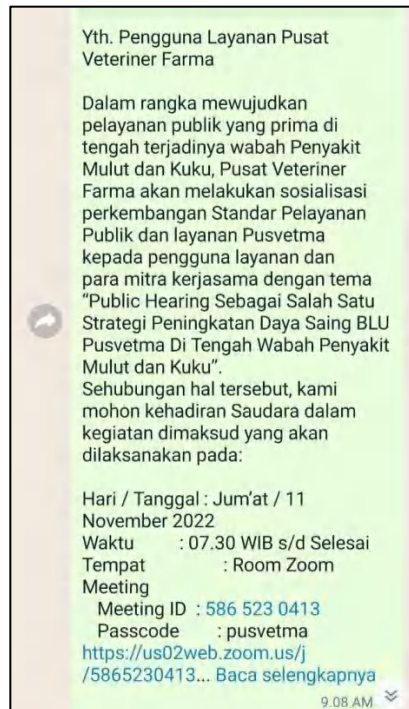
Gambar 2.C.1 Broadcast Message Survey Kepuasan Pelanggan



Gambar 2.C.2 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan dibandingkan dengan beberapa instansi lainnya

b) *Public Hearing*

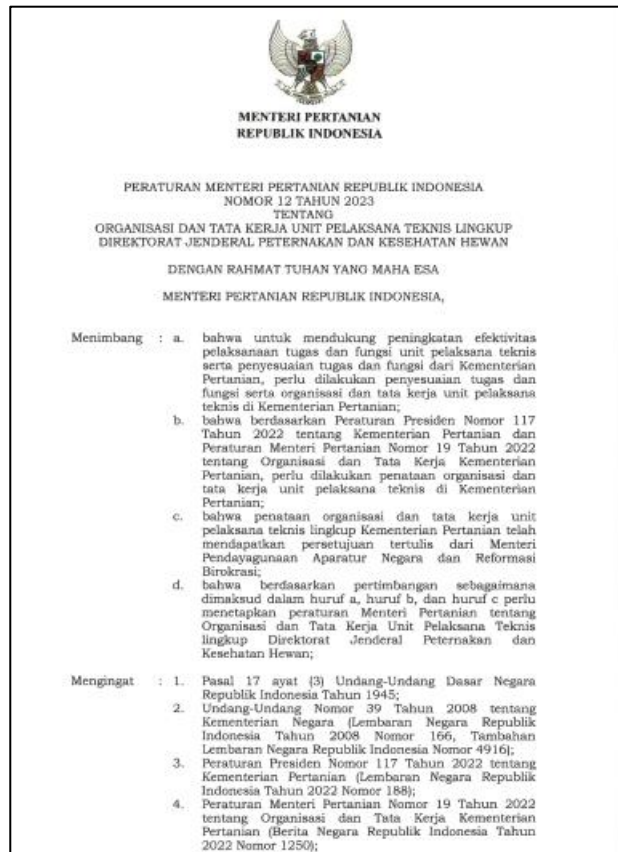
BBVF Pusvetma secara rutin mengadakan kegiatan *Public Hearing* setiap tahunnya untuk mendengarkan secara langsung kritik dan saran dari pelanggan. Pada Tahun 2022 kegiatan *Public Hearing* dilakukan secara *hybrid* dengan mengundang pelanggan untuk hadir secara luring maupun daring melalui media *zoom*. Dalam kegiatan ini diperoleh kritik dan saran dari pelanggan, salah satu permintaan dari pelanggan yang disampaikan saat kegiatan *Public Hearing* adalah BBVF Pusvetma diharapkan dapat memproduksi obat hewan, karena sebelumnya BBVF Pusvetma hanya memproduksi vaksin, antigen, serum dan kit diagnostik. Hal ini dikarenakan tugas pokok dan fungsi pusvetma yang tertuang dalam Permentan 43 Tahun 2020 tidak memberikan ruang kepada pusvetma untuk memproduksi obat hewan, sehingga pusvetma tidak memiliki dasar hukum yang mengizinkan produksi obat hewan. Permintaan ini langsung ditanggapi secara serius oleh BBVF Pusvetma dengan mengajukan penambahan tupoksi produksi obat hewan yang kemudian secara tertulis tertuang dalam Permentan Nomor 12 Tahun 2023 yang membuat BBVF Pusvetma memiliki dasar hukum untuk memproduksi obat hewan seperti yang diharapkan oleh pelanggan. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan *Public hearing* tahun 2022.



Gambar 2.C.3 Broadcast Message undangan *Public Hearing* secara daring



Gambar 2.C.4 Dokumentasi Kegiatan *Public Hearing* di Hotel Alana Surabaya



Gambar 2.C.5 Permentan 12 Tahun 2023 yang menjadi dasar hukum BBVF Pusvetma memproduksi obat hewan.

c) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

BBVF Pusvetma Secara Rutin melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap bulan, survey IKM dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi evaluasi terhadap kinerja BBVF Pusvetma dalam memberikan pelayanan. Survey IKM dilakukan dengan memperhatikan 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, pada tahun 2022 BBVF Pusvetma 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 jumlah responden per bulan sebanyak 93 orang. Jumlah nilai per unsur 39378, dengan rata-rata 3282 per bulan. Jumlah nilai rata rata per unsur 392.65, dengan rata-rata 32.72 per bulan. Jumlah nilai rata rata tertimbang per unsur adalah 43.62, dengan rata-rata 3.64 per bulan. Nilai IKM Unit Pelayanan adalah 91. Mutu Pelayanan A, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Tabel 2.C.1 Perbandingan IKM tahun 2021 dan IKM tahun 2022

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



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 sedikan kotak data masyarakat responden)

Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah	4. D1-D2-D3
	2. SLTP	5. S1
	3. SLTA	6. S1 keatas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNPPolri	4. Pelajar/Mahasiswa
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya
	3. Wiraswasta/Luasahwan	

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 Beprot/BSN telah beranda mengisi lembar survey ini
Melihat lembar survey tersebut yang telah di isi Silahkan kirimkan kepada petugas infogate

Gambar 2.C.6 Kuisisioner Survey IKM

No	URAIAN	2023												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden	114												114
2	Jumlah Nilai per unsur	3773												3773
3	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												33,10
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												3,68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												92
6	Jumlah Responden	114												
7	Jumlah Nilai per unsur	3773												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.7 Hasil Survey IKM Bulan Januari 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden		90											90
2	Jumlah Nilai per unsur		2979											2979
3	Nilai Rata Rata Per Unsur		33.10											33.10
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)		3.68											3.68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)		92											92
6	Jumlah Responden	90												
7	Jumlah Nilai per unsur	2979												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33.10												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3.68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.8. Hasil Survey IKM Bulan Februari 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden			145										145
2	Jumlah Nilai per unsur			4782										4782
3	Nilai Rata Rata Per Unsur			32.98										32.98
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)			3.66										3.66
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)			92										92
6	Jumlah Responden	145												
7	Jumlah Nilai per unsur	4782												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32.98												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3.66												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.9 Hasil Survey IKM Bulan Maret 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden				105									105
2	Jumlah Nilai per unsur				3442									3442
3	Nilai Rata Rata Per Unsur				32.78									32.78
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	105												
7	Jumlah Nilai per unsur	3442												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32.78												
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

Gambar 2.C.10 Hasil Survey IKM Bulan April 2023

d) *Market Intelijen*

BBVF Pusvetma memiliki karakter pelanggan yang beragam di seluruh Indonesia maupun mancanegara, namun mayoritas pelanggan merupakan dinas yang terkait

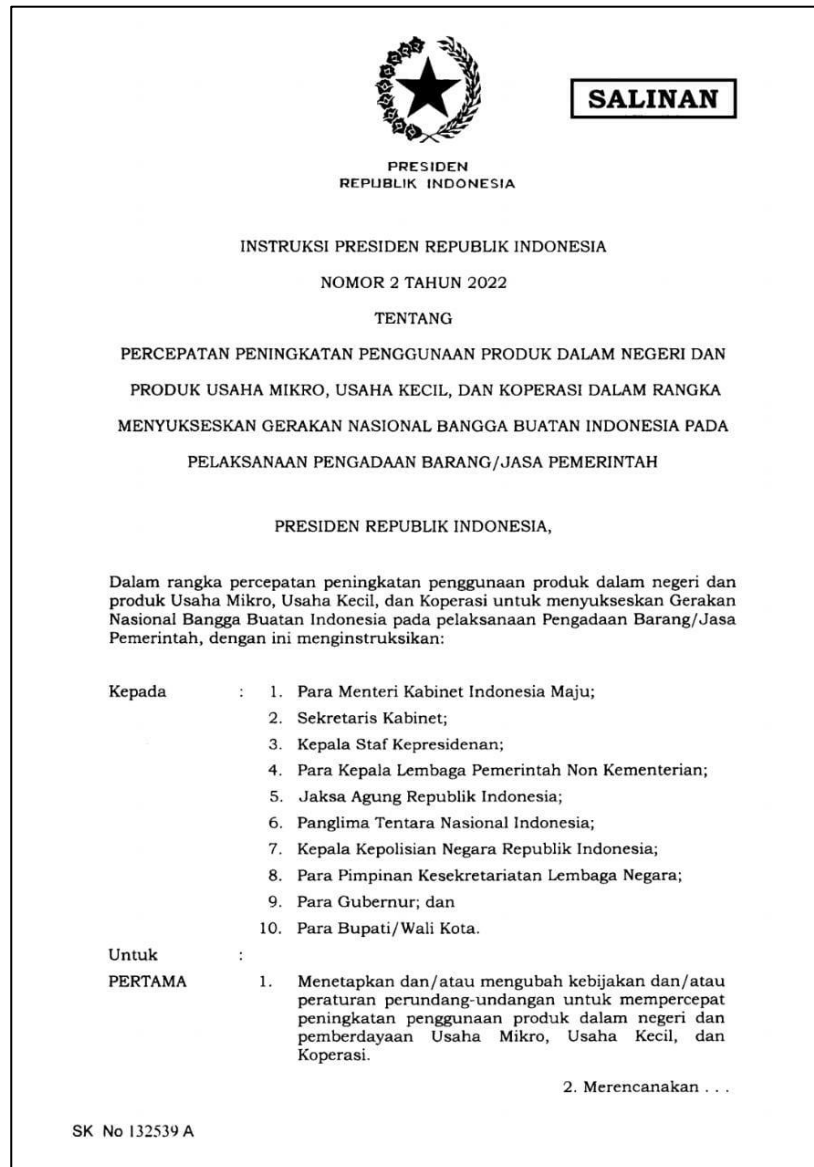
dengan peternakan dan Kesehatan hewan diberbagai daerah di Indonesia, baik di tingkat kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, maupun ditingkat Pemerintah Kabupaten. Menyadari banyaknya dinas yang menjadi pelanggan BBVF Pusvetma, maka dari itu dibentuk Tim *Market Intelijen* yang bertugas untuk mencari tahu kebutuhan vaksin, maupun produk lainnya di berbagai daerah, mulai dari mencari tau penyebaran wabah hingga anggaran dinas terkait pengadaan vaksin maupun produk lainnya.



Gambar 2.C.11 Pertemuan Tim Market Intelijen

e) **Himbauan penggunaan produk dalam negeri**

Presiden Republik Indonesia melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 2 Tahun 2022 dengan tegas menyatakan bahwa seluruh dinas wajib melakukan pembelian barang/jasa yang memiliki kandungan TKDN paling sedikit 25%. Inpres ini membuat seluruh Instansi pemerintahan wajib membeli barang dengan kandungan TKDN diatas 25%, hal ini membuat Pusvetma memiliki keuntungan untuk memperluas *market share* penjualan vaksin yang sebelumnya instansi masih menggunakan produk impor diwajibkan beralih ke produk nasional, sehingga meningkatkan jumlah pesanan yang masuk ke BBVF Pusvetma. Sebagai produsen obat hewan lokal, BBVF Pusvetma menjadi pilihan utama dalam pengadaan vaksin dan produk lainnya yang akan digunakan oleh instansi pemerintahan.



Gambar 2.C.12 Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2022

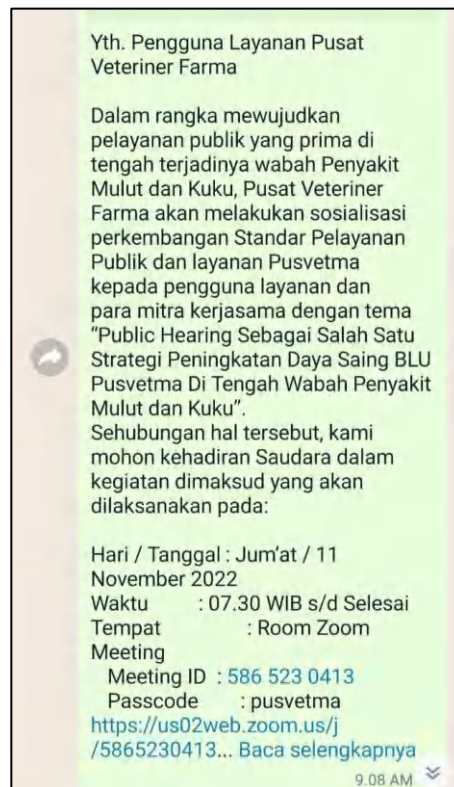
2. Penerapan Metode Untuk Mengembangkan Informasi Kebutuhan, Keinginan, Harapan dan Edukasi Pelanggan

Pengembangan Informasi Kebutuhan, Keinginan dan Harapan Pelanggan serta Edukasi SNI ke Pelanggan dilakukan dengan beragam penerapan metode. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Public Hearing

BBVF Pusvetma secara rutin mengadakan kegiatan *Public Hearing* setiap tahunnya untuk mendengarkan secara langsung kritik dan saran dari pelanggan. Pada Tahun 2022 kegiatan *Public Hearing* dilakukan secara *hybrid* dengan mengundang pelanggan untuk hadir secara luring maupun daring melalui media *zoom*. Dalam

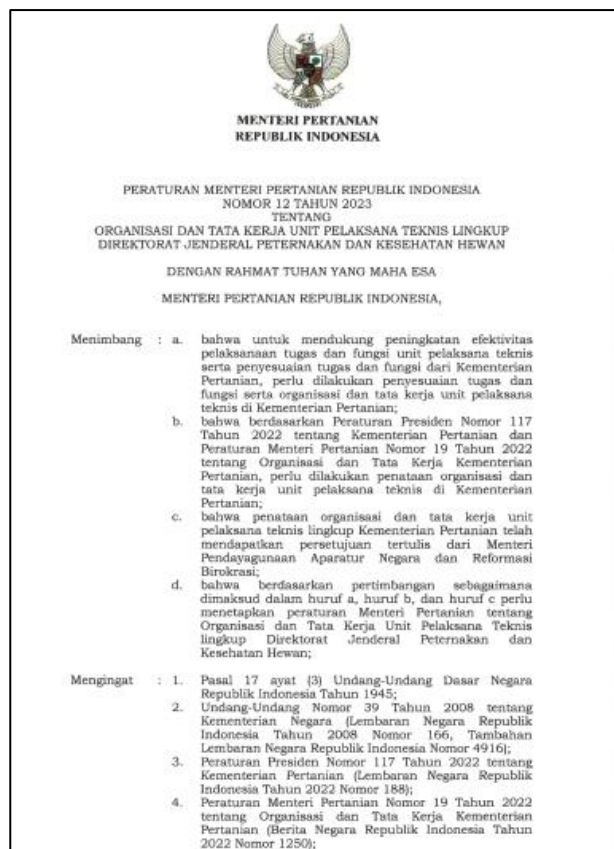
kegiatan ini diperoleh kritik dan saran dari pelanggan, salah satu permintaan dari pelanggan yang disampaikan saat kegiatan *Public Hearing* adalah BBVF Pusvetma diharapkan dapat memproduksi obat hewan, karena sebelumnya BBVF Pusvetma hanya memproduksi vaksin, antigen, serum dan kit diagnostik. Hal ini dikarenakan tugas pokok dan fungsi pusvetma yang tertuang dalam Permentan 43 Tahun 2020, tidak memberikan ruang kepada pusvetma untuk memproduksi obat hewan, sehingga pusvetma tidak memiliki dasar hukum yang mengizinkan produksi obat hewan. Permintaan ini langsung ditanggapi secara serius oleh BBVF Pusvetma dengan mengajukan penambahan tupoksi produksi obat hewan yang kemudian secara tertulis tertuang dalam Permentan Nomor 12 Tahun 2023 yang membuat BBVF Pusvetma memiliki dasar hukum untuk memproduksi obat hewan seperti yang diharapkan oleh pelanggan. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan *Public hearing* tahun 2022.



Gambar 2.C.13. *Broadcast Message* undangan *Public Hearing* secara daring



Gambar 2.C.14. Dokumentasi Kegiatan *Public Hearing* di Hotel Alana Surabaya



Gambar 2.C.15. Permentan 12 Tahun 2023 yang menjadi dasar hukum BBVF Pusvetma memproduksi obat hewan.

b) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

BBVF Pusvetma Secara Rutin melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap bulan, survey IKM dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi evaluasi terhadap kinerja BBVF Pusvetma dalam memberikan pelayanan. Survey IKM dilakukan dengan memperhatikan 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, pada tahun 2022 BBVF Pusvetma 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 jumlah responden per bulan sebanyak 93 orang. Jumlah nilai per unsur 39378, dengan rata-rata 3282 per bulan. Jumlah nilai rata rata per unsur 392.65, dengan rata-rata 32.72 per bulan. Jumlah nilai rata rata tertimbang per unsur adalah 43.62, dengan rata-rata 3.64 per bulan. Nilai IKM Unit Pelayanan adalah 91. Mutu Pelayanan A, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Tabel 2.C.2. Perbandingan IKM tahun 2021 dan IKM tahun 2022

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



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 ke dalam 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/Tu/Pon 2. Pegawai Swasta 3. Wirawasta/Usahawan	4. Petaner/Monastika 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 Kepada/Anda telah bersedia mengisi lembar survey ini.
Mohon lembar survey evaluasi yang telah di isi diserahkan kembali kepada petugas info@psd

Gambar 2.C.16. Kuisisioner Survey IKM

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden	114												114
2	Jumlah Nilai per unsur	3773												3773
3	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												33,10
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												3,68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												92
6	Jumlah Responden	114												
7	Jumlah Nilai per unsur	3773												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.17. Hasil Survey IKM Bulan Januari 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden	90												90
2	Jumlah Nilai per unsur	2979												2979
3	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												33,10
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												3,68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												92
6	Jumlah Responden	90												
7	Jumlah Nilai per unsur	2979												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.18. Hasil Survey IKM Bulan Februari 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden			145										145
2	Jumlah Nilai per unsur			4782										4782
3	Nilai Rata Rata Per Unsur			32,98										32,98
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)			3,66										3,66
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)			92										92
6	Jumlah Responden	145												
7	Jumlah Nilai per unsur	4782												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,98												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,66												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.19. Hasil Survey IKM Bulan Maret 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden				105									105
2	Jumlah Nilai per unsur				3442									3442
3	Nilai Rata Rata Per Unsur				32.78									32.78
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							105						
7	Jumlah Nilai per unsur							3442						
8	Nilai Rata Rata Per Unsur							32.78						
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

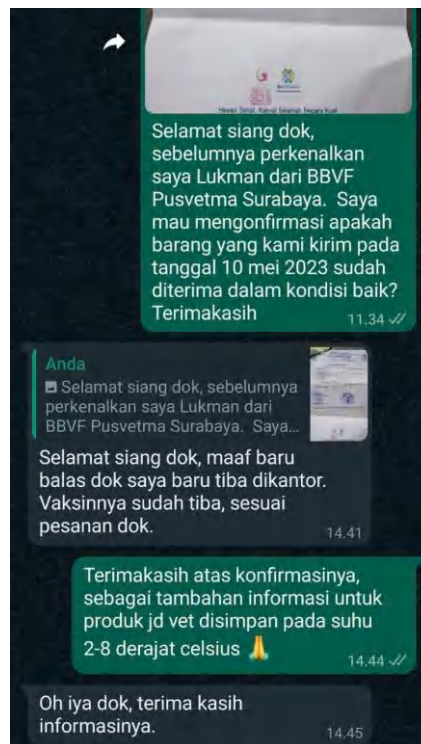
C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Gambar 2.C.20. Hasil Survey IKM Bulan April 2023

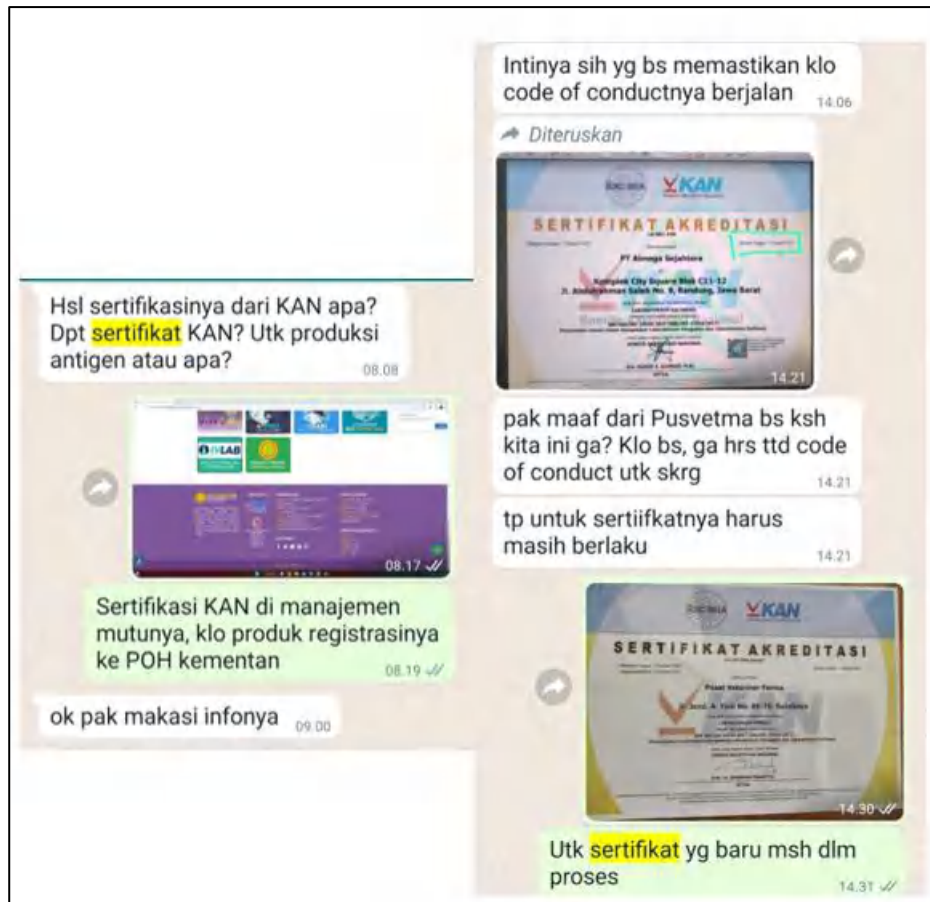
c) Edukasi SNI kepada Pelanggan

Penerapan SNI di BBVF Pusvetma merupakan upaya untuk menjamin mutu dan pelayanan prima kepada pelanggan. Proses Edukasi dilakukan dengan memanfaatkan media daring maupun luring, dalam media daring edukasi dapat berupa komunikasi melalui *Whatsapp* kepada pelanggan untuk memastikan mutu dan penanganan produk telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu contoh edukasi standar penyimpanan produk kepada konsumen adalah dengan mengingatkan panduan penyimpanan produk yang baik melalui *chat whatsapp* kepada pelanggan seperti pada tangkapan layar berikut.



Gambar 2.C.21. Tangkapan layar edukasi standar penyimpanan kepada pelanggan

Selain edukasi SOP Penyimpanan Produk, Pelanggan juga menanyakan standar mutu yang diterapkan di BBVF Pusvetma, seperti dalam tangkapan layar berikut.



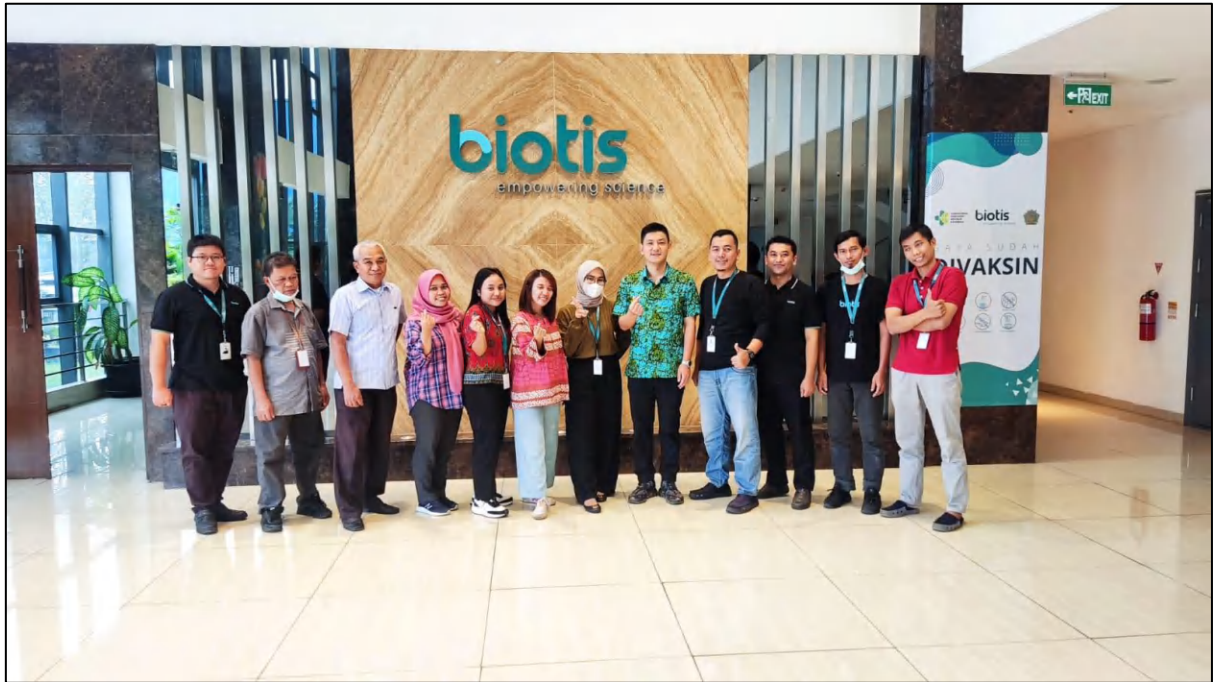
Gambar 2.C.22. Edukasi Penerapan SNI di BBVF Pusvetma kepada pelanggan

Penjaminan mutu melalui penerapan SNI menjadi jaminan kepercayaan pelanggan untuk menggunakan produk dari pusvetma. Selain melalui media daring, edukasi SNI juga dilakukan kepada pelanggan secara langsung dengan melakukan visitasi ke pelanggan untuk meyakinkan standar penjaminan mutu kepada pelanggan. Berikut adalah dokumentasi visitasi ke pelanggan.

d) Layanan Purna Jual

BBVF Pusvetma secara konsisten memberikan pelayanan prima ke pelanggan, salah satu upayanya adalah dengan memberikan layanan purna jual yang diberikan setelah dilakukannya pembelian. salah satu contoh pemberian layanan purna jual adalah dengan memberikan pendampingan kepada PT. Biotis Prima Agrisindo yang telah membeli *masterseed* vaksin AI dari BBVF Pusvetma. Pendampingan

tersebut bertujuan untuk memastikan penerapan Standar yang sama dengan yang dilakukan oleh BBVF Pusvetma dalam pembuatan vaksin AI yang dilakukan oleh PT. Biotis Prima Agrisindo, hal tersebut merupakan bagian dari edukasi SNI ke Pelanggan serta merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan.



Gambar 2.C.23. Pendampingan secara langsung kepada pelanggan

Bentuk lainnya dalam upaya mengembangkan kebutuhan pelanggan adalah dengan melakukan survey pasca penyuntikan serum konvalesen Scovet ASF, survey dilakukan kepada seluruh pelanggan Scovet ASF yang dilakukan dengan metode wawancara melalui telfon. Survey tersebut bertujuan untuk mengetahui kondisi ternak yang telah diberikan perlakuan berupa penyuntikan serum. Hasil dari survey tersebut menjadi bahan untuk dilakukan evaluasi baik dalam pengembangan produk maupun pengembangan edukasi pelanggan terutama terkait dengan standar yang ada di kandang ternak.

e) Kunjungan ke Pelanggan

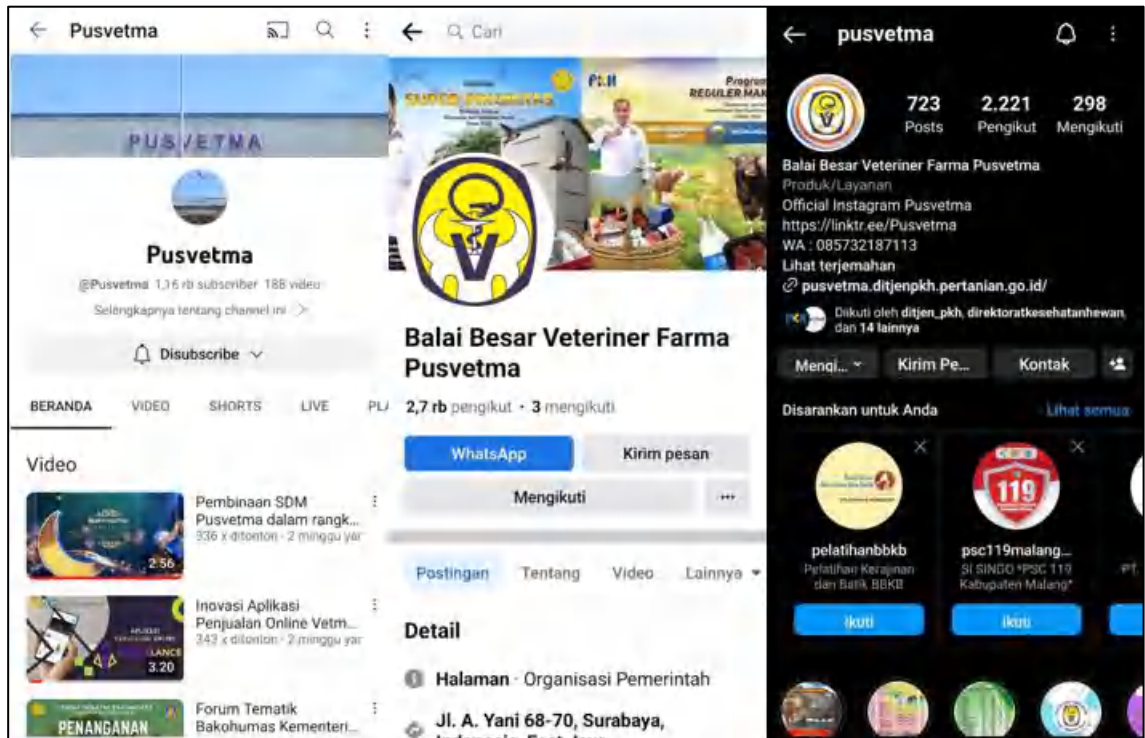
Sebagai upaya dalam menjangkau informasi kebutuhan pelanggan BBVF Pusvetma melakukan kunjungan ke pelanggan untuk mendengarkan kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan kepada BBVF Pusvetma, hasil dari kunjungan tersebut adalah ditandatanganinya perjanjian Kerjasama pengadaan vaksin produksi BBVF Pusvetma.



Gambar 2.C.26. Penandatanganan Perjanjian Kerjasama antara Pelanggan dengan BBVF Pusvetma

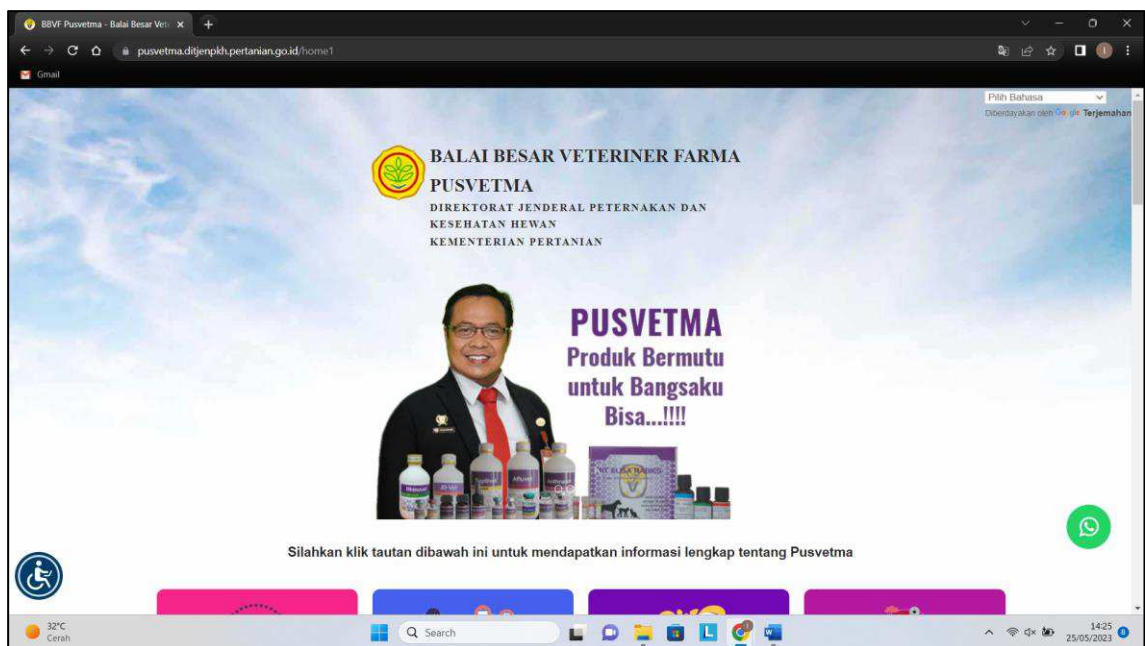
f) Media Informasi Digital

BBVF Pusvetma berkomitmen untuk terus dapat terhubung dengan pelanggan baik secara langsung maupun memanfaatkan media digital. Salah satu upaya untuk lebih dekat dengan pelanggan adalah dengan memanfaatkan platform media sosial.

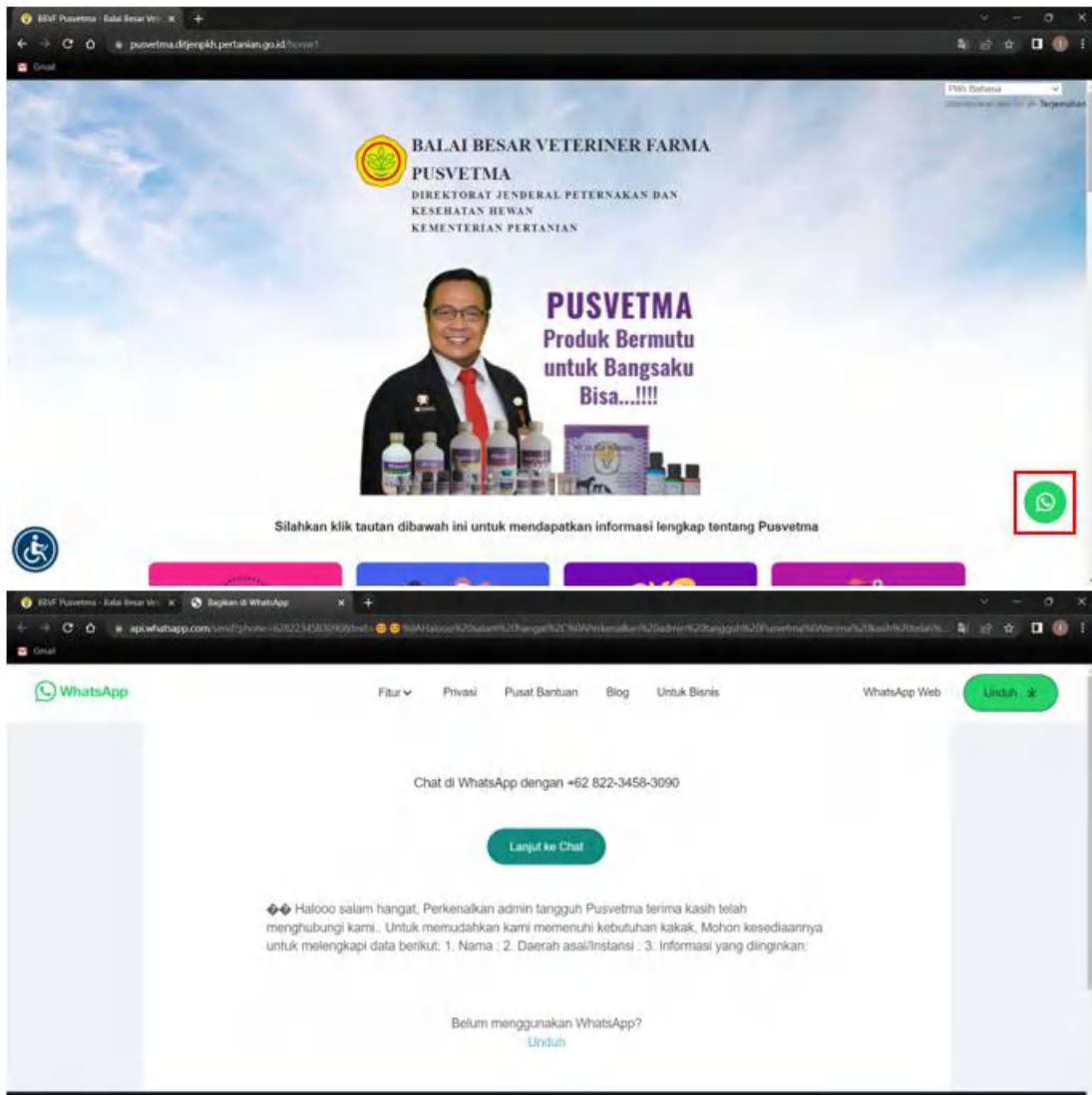


Gambar 2.C.27. Media Sosial BBVF Pusvetma

Selain memanfaatkan media sosial, BBVF Pusvetma juga memaksimalkan Website BBVF Pusvetma untuk memberikan informasi kepada pelanggan sekaligus memungkinkan pelanggan berinteraksi melalui website BBVF Pusvetma melalui website <https://pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id/home1>.

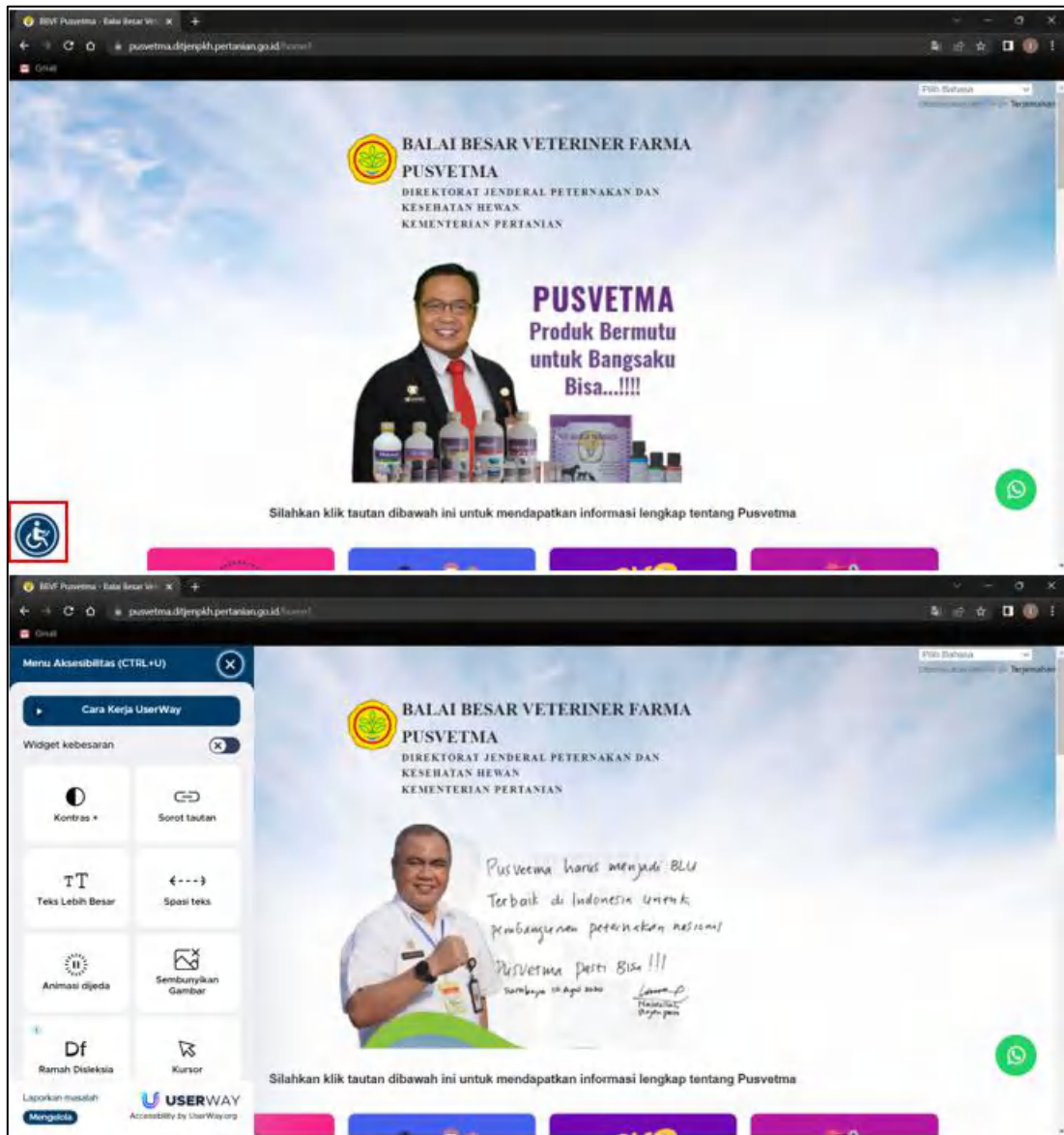


Gambar 2.C.28. Tampilan *homepage* BBVF Pusvetma



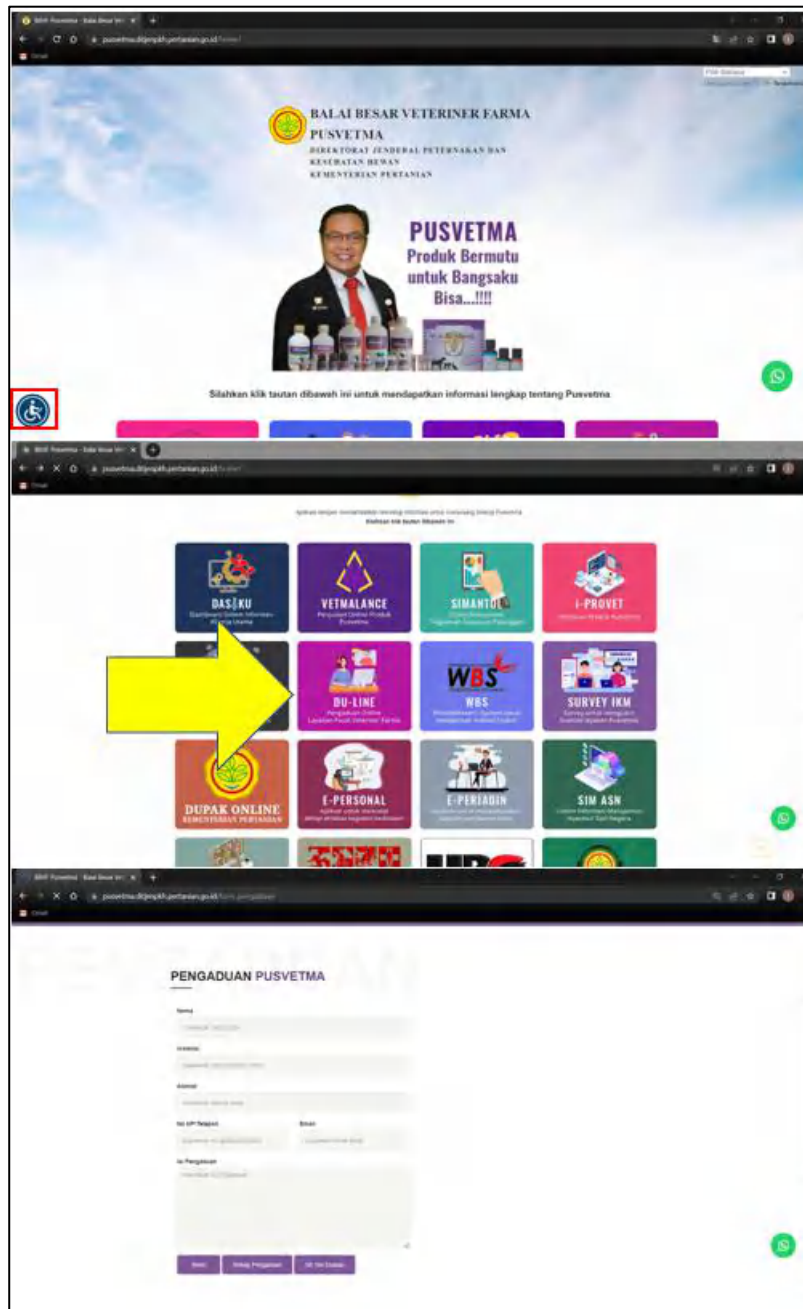
Gambar 2.C.29. Fitur Chat di Website

BBVF Pusvetma juga berkomitmen untuk menyediakan fasilitas disabilitas di website organisasi untuk memastikan rekan-rekan difabel bisa tetap mengakses website dan memperoleh informasi yang pelanggan butuhkan.



Gambar 2.C.30. Fitur Disabilitas di Website

Melalui website, pelanggan juga dapat memberikan saran maupun pengaduan melalui Du-Line



Gambar 2.C.31. Fitur Du-Line di Website

3. Evaluasi Pendekatan dan Metode Untuk Mengumpulkan Informasi Kebutuhan, Keinginan dan Harapan Pelanggan

Evaluasi dilakukan oleh manajemen secara berkala melalui beberapa metode, yaitu melalui Survey IKM, pengaduan masyarakat serta pada saat rapat tinjauan manajemen dan rapat koordinasi dengan melihat kebutuhan pelanggan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan, kualitas produk, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Berikut merupakan kegiatan evaluasi atas metode pengumpulan informasi dari kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan:

a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

BBVF Pusvetma Secara Rutin melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap bulan, survey IKM dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi evaluasi terhadap kinerja BBVF Pusvetma dalam memberikan pelayanan. Survey IKM dilakukan dengan memperhatikan 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, pada tahun 2022 BBVF Pusvetma 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 jumlah responden per bulan sebanyak 93 orang. Jumlah nilai per unsur 39378, dengan rata-rata 3282 per bulan. Jumlah nilai rata rata per unsur 392.65, dengan rata-rata 32.72 per bulan. Jumlah nilai rata rata tertimbang per unsur adalah 43.62, dengan rata-rata 3.64 per bulan.

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden	114												114
2	Jumlah Nilai per unsur	3773												3773
3	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												33,10
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												3,68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												92
6	Jumlah Responden	114												
7	Jumlah Nilai per unsur	3773												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.33. Hasil Survey IKM Bulan Januari 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden		90											90
2	Jumlah Nilai per unsur		2979											2979
3	Nilai Rata Rata Per Unsur		33,10											33,10
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)		3,68											3,68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)		92											92
6	Jumlah Responden	90												
7	Jumlah Nilai per unsur	2979												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,10												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.34. Hasil Survey IKM Bulan Februari 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden			145										145
2	Jumlah Nilai per unsur			4782										4782
3	Nilai Rata Rata Per Unsur			32,98										32,98
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)			3,66										3,66
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)			92										92
6	Jumlah Responden	145												
7	Jumlah Nilai per unsur	4782												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,98												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,66												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
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

Gambar 2.C.35. Hasil Survey IKM Bulan Maret 2023

No	URAIAN	2023												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Jumlah Responden				105									105
2	Jumlah Nilai per unsur				3442									3442
3	Nilai Rata Rata Per Unsur				32.78									32.78
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							105						
7	Jumlah Nilai per unsur							3442						
8	Nilai Rata Rata Per Unsur							32.78						
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

Gambar 2.C.36. Hasil Survey IKM Bulan April 2023

b) Rapat Evaluasi Manajemen

Manajemen BBVF Pusvetma secara rutin melakukan evaluasi internal sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai BBVF Pusvetma. Hasil dari Evaluasi manajemen beberapa contoh diantaranya adalah upsus percepatan produksi vaksin rabies sebagai jawaban atas kebutuhan vaksin rabies yang meningkat di tahun 2023. Meningkatnya pesanan vaksin rabies dari pelanggan BBVF Pusvetma memerlukan upaya penambahan lini produksi vaksin rabies untuk meningkatkan kapasitas produksi dan mempercepat pembuatan vaksin rabies. Percepatan pembuatan vaksin rabies dilakukan di fasilitas produksi yang telah disesuaikan untuk memenuhi standar pembuatan vaksin yang telah ditetapkan.



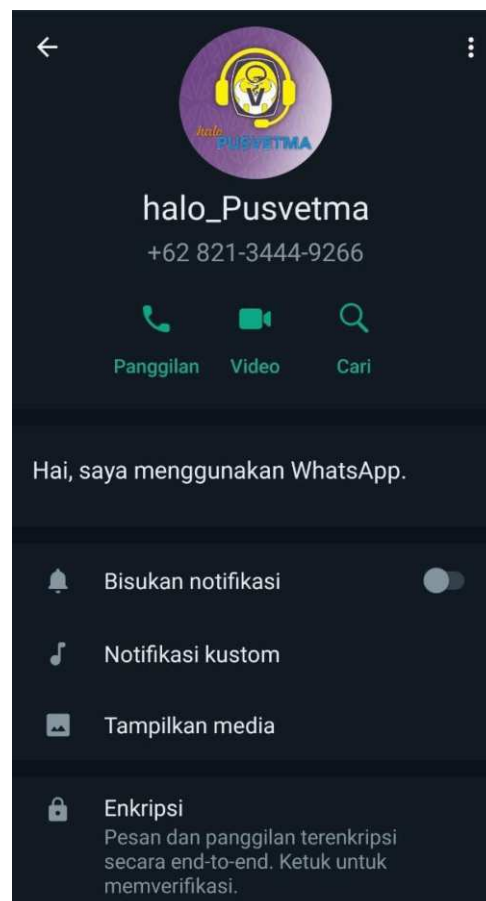
Gambar 2.C.37. Peningkatan kapasitas produksi vaksin rabies

4. Penyelarasan Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Pendekatan dan Metode

Penyelarasan hasil tindak lanjut proses pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dalam mencapai kepuasan dan kerekatan pelanggan dilakukan oleh BBVF Pusvetma dengan cara menyediakan beberapa media yang dapat menghubungkan pelanggan dengan BBVF Pusvetma, diantaranya adalah:

a) Hotline Pusvetma

BBVF Pusvetma menyediakan layanan hotline yang dapat dihubungi 24 jam, hal ini merupakan komitmen BBVF Pusvetma untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Penggunaan hotline ini merupakan pendekatan untuk penerapan ISO 10004 sebagai alat untuk memantau kepuasan pelanggan, karena melalui hotline pelanggan dapat secara langsung melakukan pengaduan dan menyampaikan kelugannya. Pendekatan ini juga merupakan upaya penerapan ISO 10002 yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menciptakan lingkungan yang berfokus pada pelanggan yang terbuka untuk umpan balik.



Gambar 2.C.38. Hotline Pusvetma

b) Kunjungan ke Pelanggan

Sebagai upaya dalam menjaring informasi kebutuhan pelanggan BBVF Pusvetma melakukan kunjungan ke pelanggan untuk mendengarkan kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan kepada BBVF Pusvetma, hasil dari kunjungan tersebut adalah ditandatanganinya perjanjian Kerjasama pengadaan vaksin produksi BBVF Pusvetma.

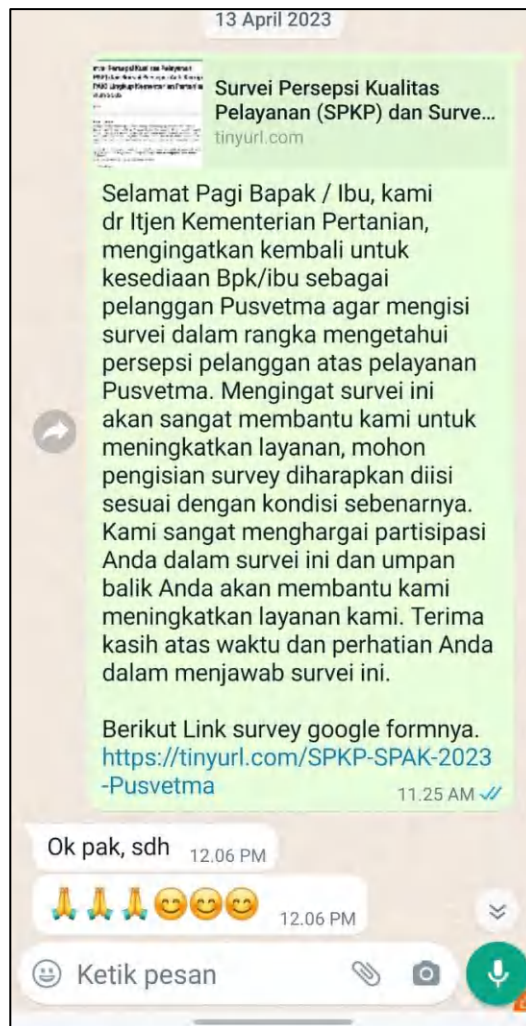


Gambar 2.C.39. Penandatanganan Perjanjian Kerjasama antara Pelanggan dengan BBVF Pusvetma

c) Survey Pelanggan

BBVF Pusvetma berupaya untuk terus dapat memenuhi kepuasan pelanggannya, salah satunya adalah dengan menjaring umpan balik dari pelanggan. Penjaringan umpan balik dilakukan dengan melakukan survey daring menggunakan *google form*, yang kemudian disebarakan menggunakan *whatsapp* ke nomor pelanggan.

Penyebaran survey ini diharapkan dapat menjaring umpan balik dari pelanggan melalui serangkaian pernyataan dan pertanyaan yang kemudian diolah untuk mendapatkan tangkapan kepuasan pelanggan BBVF Pusvetma. Dalam survey tersebut diperoleh kritik dan saran dari pelanggan yang langsung ditindaklanjuti oleh manajemen dan menjadi perbaikan dalam peningkatan layanan. Berikut adalah tangkapan layar pesan *broadcast message* yang dikirim ke pelanggan beserta hasil survey yang telah dilakukan.



Gambar 2.C.40. *Broadcast Message Survey Kepuasan Pelanggan*

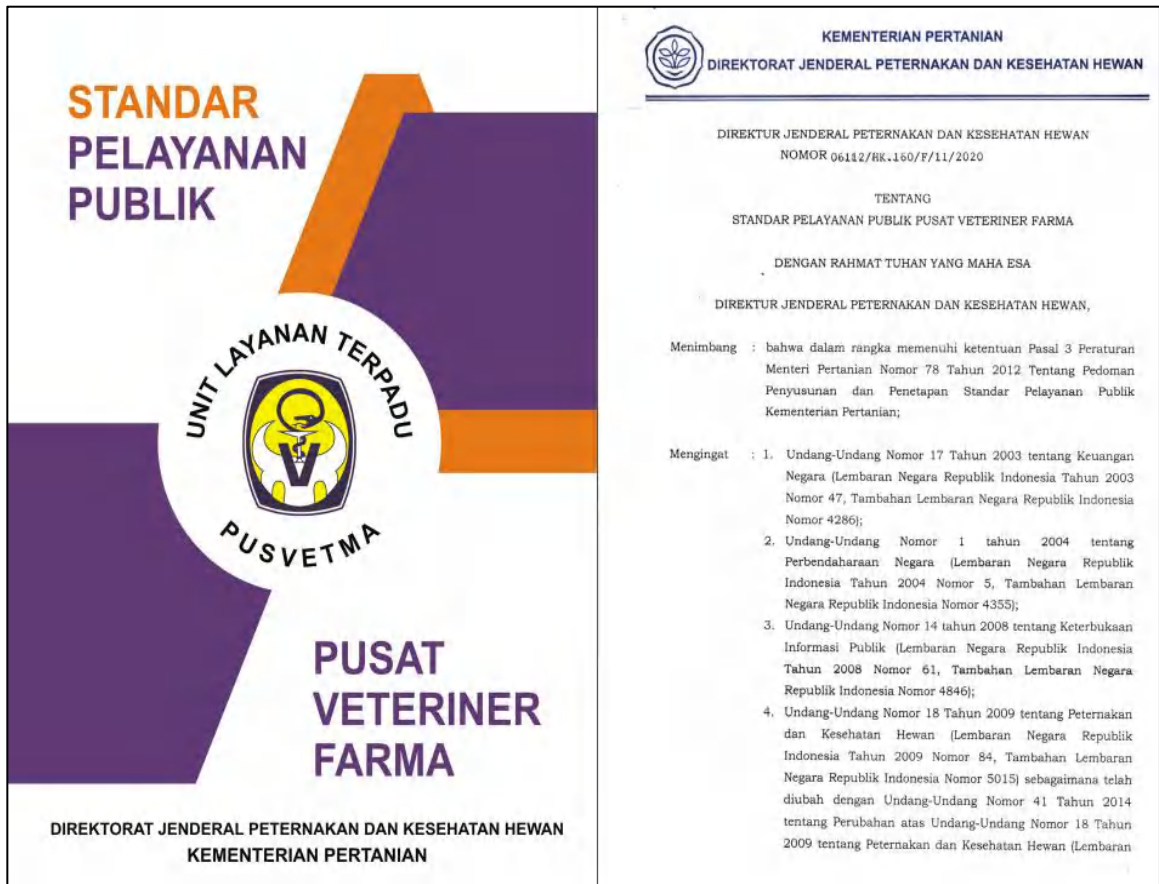
C.2 Kepuasan dan Kerekatan Pelanggan terhadap Organisasi

1. Pendekatan dan Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kerekatan Pelanggan

BBVF Pusvetma merupakan organisasi yang menjalankan tugas pelayanan public baik secara langsung maupun tidak langsung yang selalu berhubungan dengan pelanggan. Dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan, organisasi menentukan pendekatan dan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan. BBVF Pusvetma dalam mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan dan membangun hubungan dengan pelanggan dilakukan melalui metode berikut :

A. Menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP)

BBVF Pusvetma telah menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan public sebagai acuan dalam menilai kualitas layanan public serta mengatur kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan public kepada masyarakat. Dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) telah disampaikan terkait dengan kebijakan mutu dan anti penyuapan yang berisi “Pusat Veteriner Farma mempunyai komitmen untuk menghasilkan produk vaksin, antigen, bahan diagnostika dan bahan biologis lain serta memberikan pelayanan pengujian dan jasa lainnya sesuai dengan persyaratan pelanggan dan standar nasional maupun internasional serta secara proaktif mencegah terjadinya penyuapan”.



Gambar 2.C.41. Standar Pelayanan Publik BBVF Pusvetma

b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dalam menjamin kepuasan pelanggan, telah disediakan fitur layanan pengaduan yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (online). Layanan pengaduan yang masuk akan direspon oleh Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi paling lambat 3 jam sejak pengaduan diterima. Kompensasi pelayanan akan diberikan apabila pengguna layanan mengajukan pengaduan dan permohonan kompensasi. Pengaduan dan permohonan kompensasi harus disertai data dukung yang disepakati oleh kedua belah pihak, antara lain berupa foto, hasil pemeriksaan barang, dan/atau hasil pengujian laboratorium yang terakreditasi. Kompensasi diberikan berupa penggantian seluruh atau sebagian jenis atau produk layanan sejumlah layanan yang terbukti tidak sesuai dengan jaminan layanan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola secara transparan sesuai dengan prinsip SNI ISO 10002:2018 tentang Penanganan Keluhan Pelanggan.

Jangka waktu penyelesaian layanan tergantung pada jenis dan karakteristik layanan serta berdasarkan kesepakatan dengan pengguna layanan.

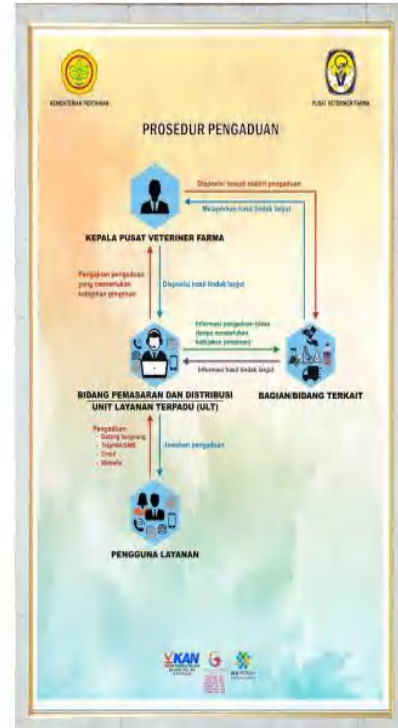
F. Mekanisme Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara langsung dengan mengisi form pengaduan yang dimasukkan ke kotak pengaduan di ULT Pusat Veteriner Farma atau secara tidak langsung melalui telepon, WA, SMS, email, fax atau *online* melalui website. Pengaduan secara langsung atau tidak langsung yang materi penanganannya membutuhkan pengambilan kebijakan Kepala Pusat Veteriner Farma harus dituangkan dalam surat pengaduan resmi dan ditujukan kepada Kepala Pusat Veteriner Farma.

Secara rinci, prosedur penanganan pengaduan di Pusat Veteriner Farma adalah sebagai berikut:

- 1) Pengguna layanan menyampaikan pengaduan ke Pusat Veteriner Farma melalui:
 - a. Kotak pengaduan;
 - b. Media surat tertulis
 - c. Telepon/Fax/WA/SMS
Pengaduan disampaikan melalui nomor telepon 082131433112 atau faximili 031- 8291183
 - d. Website
Pengaduan disampaikan melalui website https://Pusat_Veteriner_Farma.ditjen.pertanian.go.id
 - e. Tatap muka
Pengaduan bisa disampaikan kepada petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi.
- 2) Pengaduan yang diterima di ULT Pusat Veteriner Farma dan dapat langsung direspon oleh Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi paling lambat 3 jam sejak pengaduan diterima.
- 3) Pengaduan yang materi penanganannya membutuhkan pengambilan kebijakan diajukan kepada Kepala Pusat Veteriner Farma.
- 4) Kepala Pusat Veteriner Farma mendisposisikan pengaduan tersebut ke bagian/bidang sesuai dengan materi yang diadukan.
- 5) Bagian/bidang menindaklanjuti disposisi dari Kepala Pusat Veteriner Farma untuk melakukan penanganan dan penyelesaian atas materi yang diadukan serta membuat konsep surat tanggapan pengaduan untuk disampaikan kepada Kepala Pusat Veteriner Farma.

- 6) Kepala Pusat Veteriner Farma menyetujui surat tanggapan pengaduan dan mendisposisikan kepada Bidang Pemasaran dan Distribusi untuk selanjutnya diteruskan kepada pengguna layanan.
- 7) Waktu penyelesaian pengaduan tergantung pada materi yang diadukan.

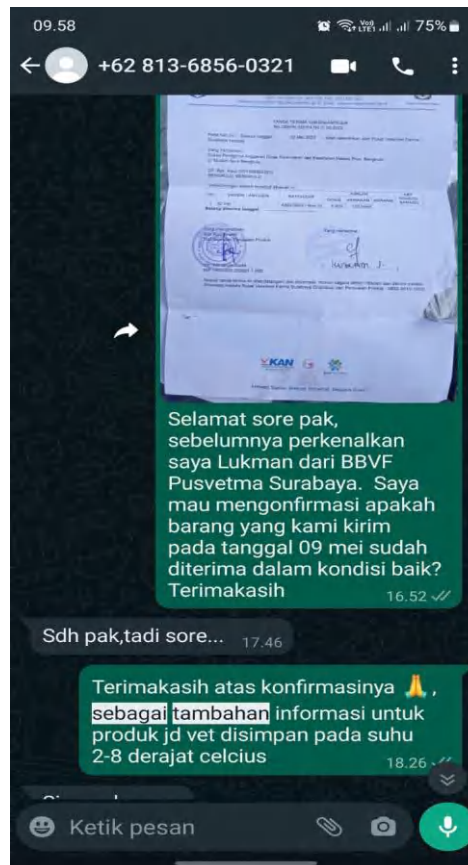


Gambar 4. Diagram alur Prosedur Pengaduan

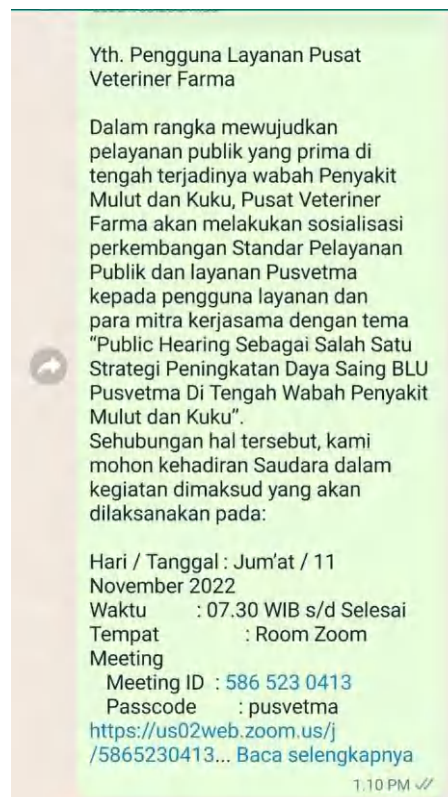
Gambar 2.C.42. Mekanisme Pengaduan, Saran dan Masukan Pelanggan.

c. Memanfaatkan Media Promosi dan Edukasi


Dalam membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan, BBVF Pusvetma memanfaatkan layanan media sosial, website, telepon, hotline Whatsapp, sms dan email guna menyebarkan informasi terkait dengan layanan, produk dan media edukasi. Tersedia layanan purna jual yang dapat dimanfaatkan pelanggan dengan pemberlakuan tarif yang telah diatur sesuai dengan ketentuan Surat Keputusan Kepala BLU Pusvetma nomor 11001/Kpts/OT.050/F4.H/11/2022 tentang Kriteria, Tata Cara dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan BLU Pusvetma.




Gambar 2.C.43. Edukasi Ke Pelanggan tentang standar penyimpanan



Gambar 2.C.44. Broadcast Message undangan Public Hearing



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
PUSAT VETERINER FARMA
JALAN JENDERAL A. YANI 68 - 70, SURABAYA 60231
TELP. (031) 8291124 - 8291125, FAX. (031) 8291183
Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id Email : pusvetma@pertanian.go.id



No : 07010/HM.240/F4.A/3/2023 07 Maret 2023
 Sifat : Segera
 Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth.
 Kepala Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta
 Di Tangerang

Berdasarkan surat Saudara No. B-1026/KP.310/K.8.A/02/2023 pada tanggal 28 Februari 2023 perihal permohonan magang laboratorium pengujian Elisa Rabies selama 3 hari pada tanggal 15-17 Maret 2023, maka kami menerima permohonan tersebut dari Saudara:



NO	NAMA
1.	drh. Fara Zamzami, M.Si.
2.	Sumiati, Amd

Adapun tarif yang dikenakan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.54/PMK.05/2019 sebesar Rp.500.000,-/orang.
 Ketentuan dan syarat sebagai berikut:

- a. Sebelum pelaksanaan magang/PKL/Penelitian, terlebih dahulu melakukan registrasi permohonan informasi online melalui PPID Pusvetma sebagai berikut <https://pusvet-ditjenpak-ppid-pertanian.go.id/index.php/user/register>. (atau menghubungi 081231008755 untuk informasi);
- b. Sebelum pelaksanaan magang/PKL/Penelitian, terlebih dahulu menyerahkan proposal serta berkonsultasi dengan Pusvetma;
- c. Selama Magang/PKL/Penelitian hendaknya mentaati peraturan yang ada di Pusvetma;
- d. Membawa perlengkapan kegiatan penelitian jas laboratorium dan jas almamater;
- e. Untuk persyaratan lainnya mengikuti prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pusvetma;
- f. Ikut menjaga ketertiban, kebersihan lingkungan dan keamanan di Pusvetma;
- g. Demi kelancaran kegiatan tersebut saudara dapat berkomunikasi dengan Subkoordinator Pengembangan Produk Dr. drh. Dewi Noor Hidayati, M.Kes. No. HP. 081216323713.

Atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh
 Kepala Pusat Veteriner Farma
 Surabaya,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Gambar 2.C.45. Pendampingan Layanan Purna Jual Kit Elisa Rabies

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan, dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan dengan pengisian kuesioner yang dapat dilakukan secara langsung melalui kuesioner tertulis dan melalui pengisian kuesioner yang dapat dilakukan melalui website BBVF Pusvetma. Berdasarkan survey yang telah dilakukan diperoleh Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan.



Gambar 2.C.46. Kuisisioner Survey IKM

1.9 Nilai IKM 3 Layanan Bulan April 2023 (Manual)

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

NILAI IKM	NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
91	RESPONDEN
	JUMLAH : 105 Orang JENIS KELAMIN : L : 74 Orang P : 31 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 7 Orang Dl/Dll/Dill : 6 Orang S1 : 72 Orang S2 Keatas : 20 Orang Periode Survey : 01 April 2023 s/d 30 April 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

Gambar 2.C.47. Nilai IKM Bulan April 2023

2. Penerapan Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kerekatan Pelanggan Dalam Rangka Membangun Hubungan Dengan Pelanggan

Dalam menciptakan kesetiaan pelanggan (*consumer loyalty*) organisasi secara konsisten melakukan pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan. Metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan yang dilakukan oleh BBVF Pusvetma, sebagai berikut :

a. Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM)

Metode yang dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) melalui pengisian survey kepuasan masyarakat terhadap layanan


BBVF Pusvetma. Pengukuran IKM konsisten dilakukan setiap bulan, data survey yang masuk dianalisa untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan utama organisasi. Selain survey internal organisasi, terdapat survey eksternal yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal mengenai penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi yang dilakukan setiap tahun yang akan dianalisis untuk mengetahui Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Pengukuran kepuasan pelanggan sebagai informasi yang dapat membantu mengidentifikasi peluang untuk perbaikan strategi organisasi, produk, layanan, proses dan karakteristik yang dihargai oleh pelanggan sesuai dengan prinsip ISO 10004:2018 tentang Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

b. Penanganan Keluhan Pelanggan


Penyelenggaraan layanan organisasi tidak terlepas dengan adanya dukungan dari pelanggan, penjangkauan aspirasi dan masukan pelanggan diperlukan untuk kemajuan organisasi. Pengaduan pelanggan atau masyarakat dapat disampaikan secara transparan baik langsung maupun tidak langsung (online). Komunikasi melalui telepon, whatsapp oleh tim marketing secara rutin juga dilakukan kepada para pelanggan maupun calon pelanggan untuk mengetahui harapan dan keinginan pelanggan.

c. Marketing Intelejen

BBVF Pusvetma memiliki tim marketing intelejen yang bertugas dalam mencari informasi terkait dengan kebutuhan pasar berdasarkan perkiraan mitra pelanggan dan kondisi penanganan dan pengendalian penyakit hewan atau wabah yang sedang terjadi di lapangan. Hasil analisis yang diperoleh dituangkan dalam konsep kebutuhan pasar tahun anggaran berikutnya dan diserahkan kepada pemangku kebijakan untuk mengatur strategi produksi, pengujian dan pemasaran organisasi.



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
PUSAT VETERINER FARMA
JALAN JENDERAL A. YANI 68 - 70, SURABAYA 60231
TELP. (031) 8291124 - 8291125, FAX. (031) 8291183
Website : pusvetma.ditjenkh.pertanian.go.id Email : pusvetma@pertanian.go.id





NOTA DINAS
Nomor : 30002/PK.440/F4.H4/12/2022

Kepada : Kepala Pusat Veteriner Farma
Dari : Koordinator Kelompok Pemasaran dan Distribusi
Hal : Kebutuhan Pasar 2023
Tanggal : 30 Desember 2022

Berdasarkan pesanan produk yang sudah masuk dan perkiraan kebutuhan di lapangan bersama ini kami mohon target produksi di sesuaikan dengan prediksi kebutuhan sebagai berikut :

No	Nama Produk	Target Permintaan			Keterangan
		Batch	Kemasan	Dosis	
1	Anthravit	2	1.000	200.000	Maret (1), Juni (1)
2	Bruclivet	8	4.000	40.000	Januari (1), Maret (1), April (1), Juni (1), Juli (1), Sept (1), Okt (1), Nov (1)
3	JD Vet	18	2.700	135.000	Januari (3), Maret (3), Mei (3), Agustus (3), Oktober (3), November (3)
4	Komavet	0,5	2.500	500.000	Februari (0,5)
5	Lentovet	0	-	-	-
6	Neo Rabivet	12	36.000	360.000	Januari (1), Februari (2), April (2), Mei (2), Juli (2), September (2), Oktober (1)
7	Scovet ASF	10	15.000	240.000	Jan (1), Feb (1), Mar (1), Apr (1), Mei (1), Juli (1), Agt (1), Sept (1), Nop (1), Des (1)
8	Septivet	8	12.000	1.200.000	Maret (2), Mei (2), Juli (2), Okt (2)
9	Vaksin PMK	0	-	-	-
10	Ag. AI 2.1.3	0,5	500	125.000	Okt (0,5)
11	Ag. AI 2.3.2	1,5	1.500	375.000	Sept (1)
12	Ag. AI H9N2	0,5	500	125.000	Maret (0,5)
13	Ag. Mycoplasma	6	300	60.000	Feb (1), Mei (1), Juli (1), Sept (1), Nov (1), Des (1)
14	Ag. ND	10	5.000	2.500.000	Feb (2), Apr (2), Juni (2), Agustus (2), Oktober (2)
15	Ag. Pullorum	6	3.000	600.000	April (1), Mei (1), Juli(1) Sept (1), Okt (1), Des (1)
16	Ag. RBT	16	1.600	480.000	Mar (2), April (2), Mei (2), Juli (2), Sept (2), Okt (2), Nop (2), Des (2)
17	Kit Elisa Rabies	12	300	23.400	Mar (1), Apr (1), Mei (1), Juni (1), Juli (2), Agt (1), Sept (2), Okt (1), Nop (1), Des (1)
18	Kit Elisa Rabies Urai	2	50	2.100	Feb (1), Juli (1)

Hewan Sehat, Rakyat Selamat, Negara Kuat

Gambar 2.C.48 Kebutuhan Pasar Tahun 2023

d. Public Hearing

Dalam menjalin kerekatan dengan pelanggan, BBVF Pusvetma menyelenggarakan pertemuan rutin dan konsisten dalam kegiatan Public Hearing. Kegiatan tersebut dilakukan secara terbuka dengan mengundang pengguna layanan, pemasok dan mitra atau stakeholder terkait yang membidangi fungsi peternakan dan kesehatan hewan. Public hearing dilaksanakan sebagai wadah untuk berkomunikasi dan mengetahui keinginan, masukan dan harapan pelanggan secara lebih detail dan terorganisir. Tindak lanjut dari pelaksanaan public hearing diinformasikan dan disosialisasikan secara terbuka melalui website organisasi. Upaya tersebut dilakukan untuk

meningkatkan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan daya saing organisasi.



Gambar 2.C.49 Penandatanganan Muklumat Pelayanan

3. Pemantauan, Evaluasi Dan Tindak Lanjut Terhadap Pendekatan Dan Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kerekatan Pelanggan

Jawab : Analisis laporan ikm, KIP, laporan pengaduan masyarakat (pakai laporan hp pak sodik). Pemantauan handling produk secara internal sampai ke konsumen,

- a) Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut terhadap pendekatan dan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan.

Secara rutin dilakukan rapat koordinasi oleh tim manajemen guna menyampaikan kebutuhan atau masukan/keluhan dari pelanggan. Dari hasil rapat tersebut diambil kesimpulan dan tindak lanjut untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Hasil dari pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut tersebut adalah

- 1) Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat
- 2) Laporan Monev dan Tindak Lanjut IKM
- 3) Laporan Tahunan Pemasaran (Laporan kegiatan pasca vaksinasi, laporan uji lapang, laporan webinar dan public hearing)
- 4) Laporan Analisis dan Tindak Lanjut IKM

1.146

**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:

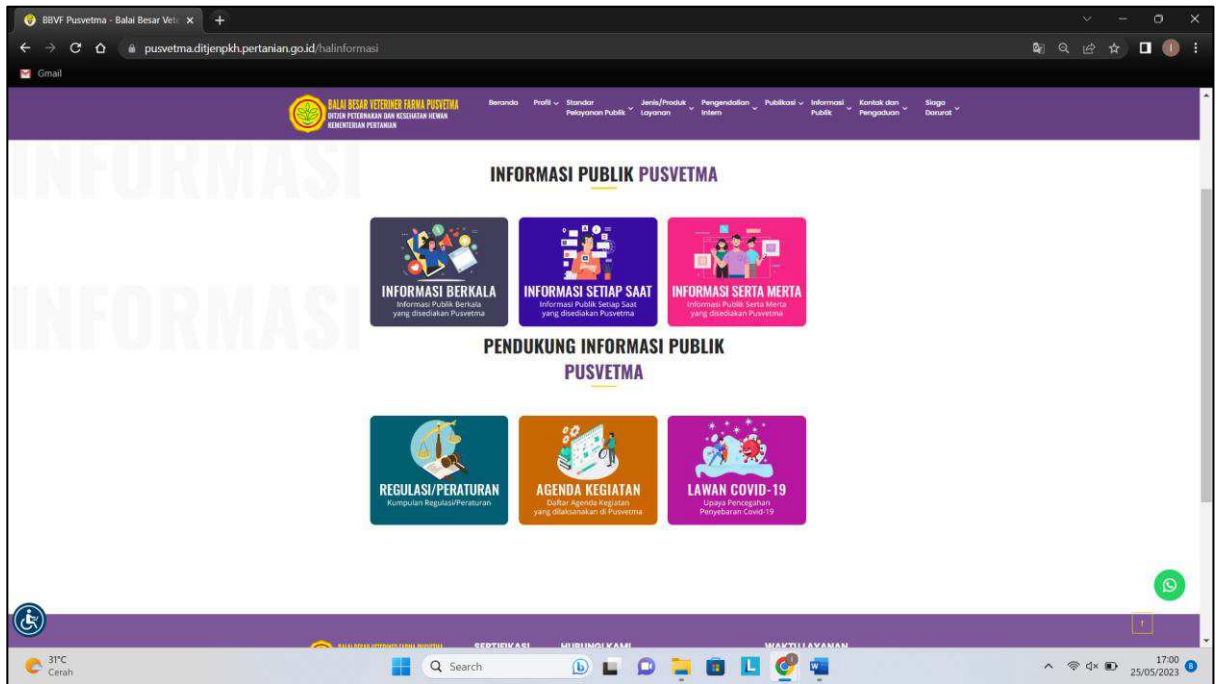
1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan 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**.

Gambar 2.C.50. Monev IKM Tahun 2022

b) Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

BBVF Pusvetma berkomitmen untuk terus menyajikan informasi yang dapat dengan mudah diakses oleh publik, terutama melalui website BBVF Pusvetma.



Gambar 2.C.51. Informasi Publik di Website

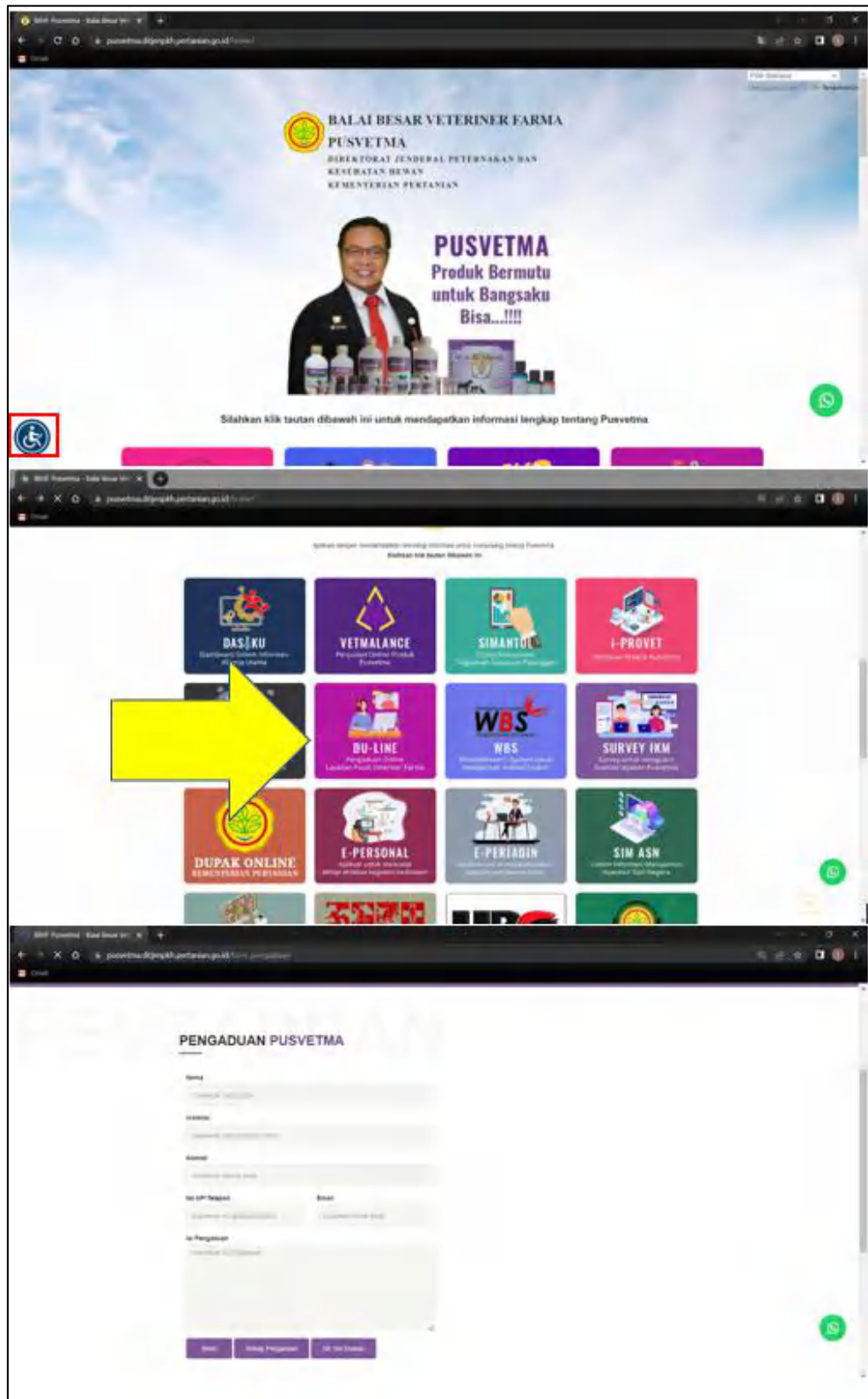
Keterbukaan Informasi Publik merupakan upaya membangun kerekatan dengan pelanggan, sehingga dapat membantu meningkatkan kerekatan dengan pelanggan.

c) Pengaduan Masyarakat

BBVF Pusvetma berkomitmen untuk terus berbenah dan meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya adalah dengan menerima pengaduan dari masyarakat baik secara daring maupun luring. Secara luring terdapat kotak aduan yang terdapat di Unit Layanan Terpadu yang berada di kantor BBVF Pusvetma, maupun secara daring melalui website dengan memanfaatkan fitur Du-Line.



Gambar 2.C.52. Kotak Saran dan pengaduan di Unit Layanan Terpadu



Gambar 2.C.53. Fitur DU-Line di Website

1.2 TUJUAN

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Pusat Veteriner Farma
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

1.3 DASAR HUKUM

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

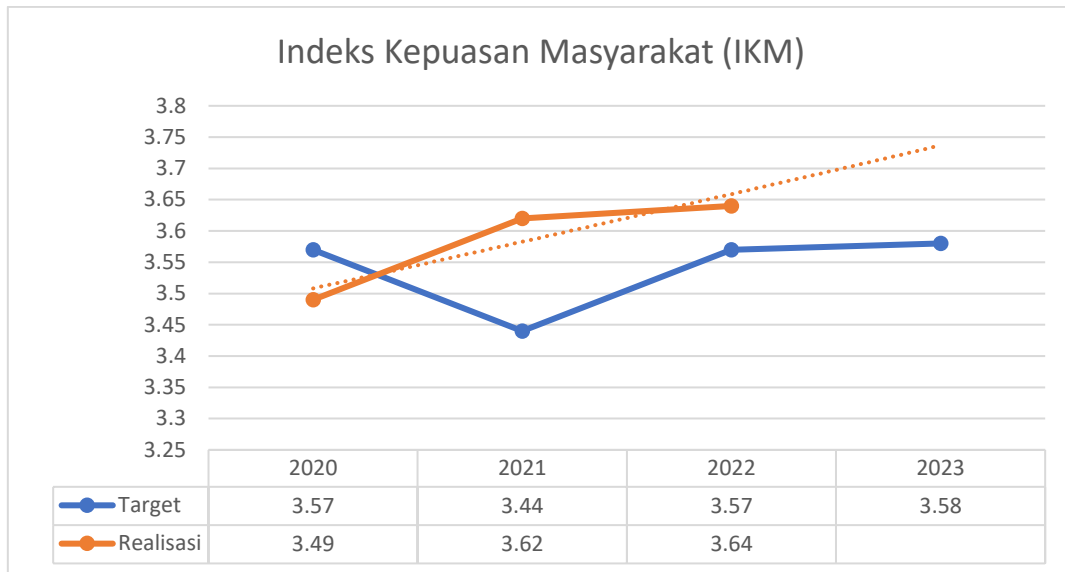
II.HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Keterangan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak Ada pengaduan
2	Ruang Pelayanan/Ruang Publik	-	-	Tidak Ada pengaduan
3	Pelayanan Langsung melaluiTelefon/ SMS/WA ke Nomor 0318291477/082131433112	-	-	Tidak Ada pengaduan

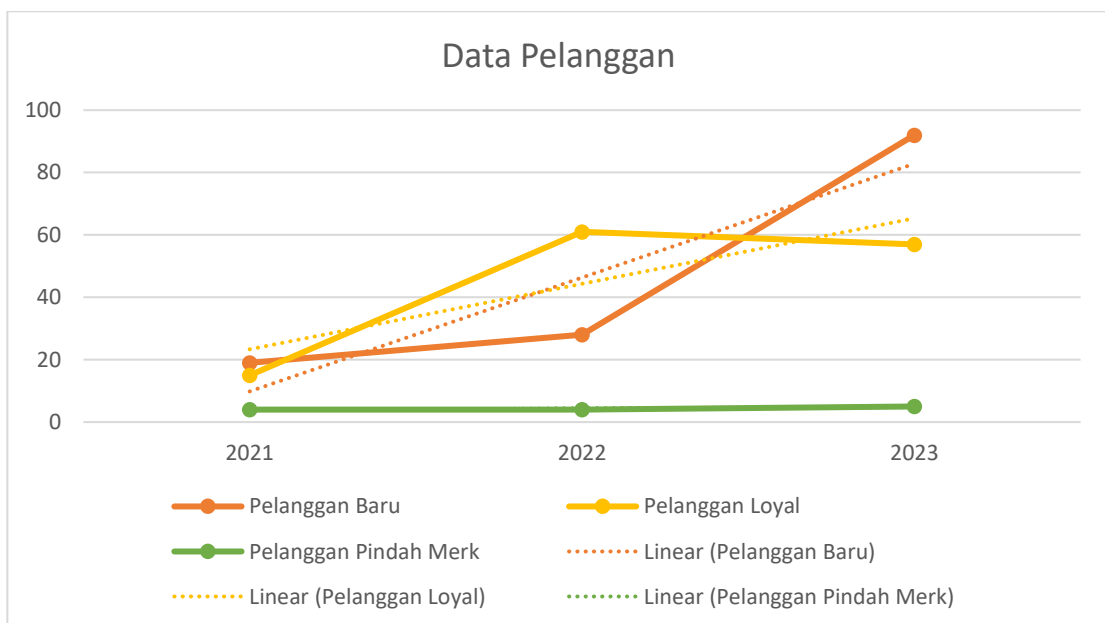
Gambar 2.C.54. Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat

d) Mapping data pelanggan



Gambar 2.C.55 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Target IKM berdasarkan PK pada tahun 2021 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, hal ini dikarenakan target IKM tersebut menyesuaikan dengan target PK Tahunan Ditjen PKH sebagai instansi pembina yang diberlakukan untuk setiap Direktorat/UPT. Hasil IKM Pusvetma setiap tahunnya mengalami kenaikan, apabila dibandingkan dengan instansi lain yaitu BBIB Singosari dan BIB Lembang hasilnya signifikan (tidak ada penurunan dan perbedaan yang signifikan).



Gambar 2.C.56 Trend Pelanggan BBVF Pusvetma

Salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah dengan adanya pembelian berulang (*Repeat order*) yang menandakan bahwa pelanggan tersebut merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa *Trendline* pelanggan loyal mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini berarti ada peningkatan kepuasan pelanggan dari BBVF Pusvetma yang telah mendapatkan layanan pada tahun 2021 sampai 2023. Disisi lain, *trendline* pelanggan pindah merk cenderung stagnan dari tahun ke tahun, hal ini menandakan bahwa masih terdapat pelanggan yang belum mendapatkan pelayanan yang maksimal namun jumlahnya cenderung rendah. Data *trendline* pelanggan baru juga memperlihatkan hasil yang serupa, yaitu adanya kecenderungan kenaikan jumlah pelanggan baru, yang salah satu penyebabnya bisa dikarenakan adanya rekomendasi dari pelanggan lama yang sudah pernah melakukan pembelian sebelumnya.

4. Penyeragaman tindak lanjut hasil evaluasi pendekatan dan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan.

a) Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan evaluasi capaian kinerja BBVF Pusvetma pada tahun 2022, maka dilakukan penyusunan strategi baru untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada tahun 2023. Diantaranya adalah dengan membentuk penanggung jawab marketing area untuk memaksimalkan interaksi dengan pelanggan diberbagai daerah di Indonesia. Selain pasar nasional, BBVF Pusvetma juga berupaya untuk melakukan ekspansi pasar global yang saat ini baru merambah pasar timor leste di luar Indonesia. Salah satu strategi untuk meningkatkan ekspansi pasar global adalah dengan menggandeng pihak swasta untuk melakukan ekspansi pasar global.

b) Tindak lanjut IKM

Secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan BBVF Pusvetma dapat dikategorikan sangat baik berdasarkan perhitungan pada metode IKM melalui diagram kartesius. Nilai IKM BBVF Pusvetma dari tahun 2019 hingga tahun 2022 mengalami peningkatan. Unsur utama pelayanan yang dinilai dari masing-masing unit kerja untuk mengetahui kualitas pelayanannya yaitu: (1)persyaratan

pelayanan; (2) prosedur pelayanan; (3) waktu pelayanan; (4) biaya/tarif; (5) produk layanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan keluhan; serta (9) Sarana dan prasarana.

REKAP NILAI IKM TAHUN 2022															
No	URAIAN	BULAN TAHUN 2022												TOTAL	RATA ²
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES		
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

Gambar 2.C.57 Nilai IKM Tahun 2022

BBVF Pusvetma terus berbenah untuk meningkatkan semua unsur pelayanan agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah. Website Pusvetma juga mengalami perkembangan fitur ramah disabilitas yang diharapkan dapat mempermudah pengguna layanan mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai produk atau layanan yang dimiliki Pusvetma. Penggunaan aplikasi e-commerce berbasis android dan website yaitu Vetmalance (Veteriner Farma Layanan Cepat) yang merupakan terobosan baru untuk mempermudah pelanggan Pusvetma membeli produk vaksin, antigen, antisera, dan bahan biologik lainnya. Pelanggan tidak perlu datang langsung atau menghubungi melalui telepon, cukup mengunduh aplikasi Vetmalance, produk Pusvetma akan tiba hanya dengan ketukan jari di layar handphone para pelanggan. Kemudahan-kemudahan tersebut yang memberikan dorongan kepada pelanggan atau pengguna layanan untuk memberikan nilai yang baik atau kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Pusvetma.

c) Public Hearing

BBVF Pusvetma secara rutin mengadakan kegiatan *Public Hearing* setiap tahunnya untuk mendengarkan secara langsung kritik dan saran dari pelanggan. Pada Tahun 2022 kegiatan *Public Hearing* dilakukan secara *hybrid* dengan mengundang pelanggan untuk hadir secara luring maupun daring melalui media *zoom*. Dalam kegiatan ini diperoleh kritik dan saran dari pelanggan, salah satu permintaan dari pelanggan yang disampaikan saat kegiatan *Public Hearing* adalah harapan untuk dapat memproduksi obat hewan, karena sebelumnya BBVF Pusvetma hanya memproduksi vaksin, antigen, serum dan kit diagnostik. Hal ini dikarenakan tugas pokok dan fungsi yang tertuang dalam Permentan 43 Tahun 2020 tidak memberikan ruang kepada Pusvetma untuk memproduksi obat hewan, sehingga tidak memiliki dasar hukum yang mengizinkan produksi obat hewan. Permintaan ini langsung ditanggapi secara serius oleh BBVF Pusvetma dengan mengajukan penambahan tupoksi produksi obat hewan yang kemudian secara tertulis tertuang dalam Permentan Nomor 12 Tahun 2023 yang membuat BBVF Pusvetma memiliki dasar hukum untuk memproduksi obat hewan seperti yang diharapkan oleh pelanggan. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan *Public hearing* tahun 2022.

**BAB II
KEDUDUKAN, TUGAS, FUNGSI
DAN SUSUNAN ORGANISASI**

**Bagian Kesatu
BBVF PUSVETMA**

Pasal 3

- (1) BBVF PUSVETMA berada di bawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.
- (2) BBVF PUSVETMA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum,
- (3) BBVF PUSVETMA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang Kepala.

Pasal 4

Pembinaan teknis BBVF PUSVETMA dilaksanakan oleh Direktur Kesehatan Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Pasal 5

BBVF PUSVETMA mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan.

Pasal 6

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, BBVF PUSVETMA menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana program dan anggaran, rencana strategi bisnis dan rencana bisnis anggaran, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan;
- b. pelaksanaan produksi obat hewan;
- c. pelaksanaan pengujian dan pemantauan mutu hasil produksi;
- d. penyiapan dan peningkatan mutu bahan baku dan obat hewan;
- e. pelaksanaan pemantauan dan evaluasi efektifitas obat hewan;
- f. pelaksanaan perawatan dan pemeriksaan kesehatan hewan percobaan, dan hewan bebas penyakit khusus;
- g. pelaksanaan surveilans dan diagnosa penyakit mulut dan kuku;
- h. pelaksanaan uji rujukan penyakit mulut dan kuku;
- i. pelaksanaan pengendalian penyakit mulut dan kuku;
- j. pemberian saran teknis aplikasi vaksinasi;
- k. pelaksanaan kerja sama, pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya, serta pengembangan usaha;
- l. pelaksanaan pemeriksaan intern;
- m. pengelolaan informasi dan promosi hasil produksi;
- n. pelaksanaan penyimpanan dan pendistribusian hasil produksi;
- o. pengelolaan prasarana dan sarana produksi;

Gambar 2.C.58 Permentan 12 Tahun 2023 yang menjadi dasar hukum BBVF Pusvetma memproduksi obat hewan.

