



# LAPORAN

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



PERIODE DESEMBER  
TAHUN 2023

## 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 Desember 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, Desember 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 DESEMBER 2023	4
1. LAPORAN IKM BULAN DESEMBER 2023	
1.1 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Desember 2023	5
1.2 Report IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Desember 2023	6
1.3 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Desember 2023	8
1.4 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Desember 2023	9
1.5 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan Desember 2023	11
1.6 Report IKM Layanan Penunjang Bulan Desember 2023	12
1.7 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan Desember 2023	14
1.8 Data IKM 3 Layanan Bulan Desember 2023	15
1.9 Nilai IKM 3 Layanan Bulan Desember 2023	16
1.10 Report IKM 3 Layanan Bulan Desember 2023	17
1.11 Rekap Nilai Bulan Desember 2023	20
1.12 Monitoring dan Evaluasi IKM Bulan Desember 2023	21
1.13 Penutup	23
1.14 Form Kuesioner	24

## 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 *Stake holder* melalui form manual ataupun sistem *online* yang berbasis *website* di <https://pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id/survey-ikm/form-survey>.

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 Desember 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 DESEMBER  
2023**

1.1 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan Desember 2023

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
Bulan Desember 2023 Layanan Penjualan Produk**

<b>Nilai IKM</b>	<b>Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma</b>		
<b>91</b>	<b>Responden</b>		
	Jumlah	: 20 Orang	
	Jenis Kelamin	: L : 14 Orang	P : 6 Orang
	Pendidikan	: SD : 0 Orang	
		SLTP : 0 Orang	
		SLTA : 1 Orang	
		D1-D2-D3 : 3 Orang	
		S1 : 7 Orang	
		S2 Keatas : 9 Orang	
	Periode Survey : 01 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023		

Terimakasih 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 Desember 2023

### Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penjualan Produk Periode 01 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	4	3	4	4	4
2		43	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	4	4	4	3	3
3		45	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4		40	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	3	4	4
5		32	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	4
6		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	3	4	4	3
7		40	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	3	4
9		48	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	3	3
10		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	3	3	3	3
13		51	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14		36	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	3	4	4	3	3
15		34	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	4	4	4	3	4
16		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18		30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	3	4	3	4
19		28	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	4	4	4
20		42	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>76</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>66</b>	<b>78</b>	<b>73</b>	<b>77</b>	<b>72</b>	<b>73</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>						<b>3,800</b>	<b>3,650</b>	<b>3,450</b>	<b>3,300</b>	<b>3,900</b>	<b>3,650</b>	<b>3,850</b>	<b>3,600</b>	<b>3,650</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0,422</b>	<b>0,406</b>	<b>0,383</b>	<b>0,367</b>	<b>0,433</b>	<b>0,406</b>	<b>0,428</b>	<b>0,400</b>	<b>0,406</b>
<b>IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)</b>						<b>91</b>	<b>3,65</b>							
<b>Mutu Pelayanan</b>						<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							

**Responden Survey IKM**  
**Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma**  
**Bulan Desember 2023 Layanan Penjualan Produk**

**A. Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	14 Orang
2	Perempuan	6 Orang

**B. Rentang Usia**

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	0 Orang
2	21-30 Tahun	2 Orang
3	31-40 Tahun	8 Orang
4	41-50 Tahun	9 Orang
5	Diatas 51 Tahun	1 Orang

**C. Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	8 Orang
2	Pegawai Swasta	4 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	8 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	0 Orang
5	Lainnya	0 Orang

**D. Jenis Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	1 Orang
4	D1 - D2 - D3	3 Orang
5	S1	7 Orang
5	S2 keatas	9 Orang



1.3 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Desember 2023

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
Bulan Desember 2023 Layanan Pengujian**

Nilai IKM	Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma			
91	Responden			
	Jumlah	: 15 Orang		
	Jenis Kelamin	: L	: 13 Orang	P : 2 Orang
	Pendidikan	: SD	: 0 Orang	
		SLTP	: 0 Orang	
		SLTA	: 2 Orang	
		D1-D2-D3	: 5 Orang	
		S1	: 4 Orang	
		S2 Keatas	: 4 Orang	
	Periode Survey : 01 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023			

Terimakasih 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 Desember 2023

### Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Periode 01 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2		31	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
5		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
6		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
7		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
8		44	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	3
9		41	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	3	3
10		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	3	3	4	3	3
11		48	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12		43	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	3	4	3	3
13		41	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14		29	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
15		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>57</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>60</b>	<b>56</b>	<b>52</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>						<b>3,800</b>	<b>3,667</b>	<b>3,467</b>	<b>3,200</b>	<b>3,867</b>	<b>3,733</b>	<b>4,000</b>	<b>3,733</b>	<b>3,467</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0,422</b>	<b>0,407</b>	<b>0,385</b>	<b>0,356</b>	<b>0,430</b>	<b>0,415</b>	<b>0,444</b>	<b>0,415</b>	<b>0,385</b>
<b>IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)</b>						<b>91</b>	<b>3,66</b>							
<b>Mutu Pelayanan</b>						<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							

**Responden Survey IKM**  
**Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma**  
**Bulan Desember 2023 Layanan Pengujian**

**A. Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	13 Orang
2	Perempuan	2 Orang

**B. Rentang Usia**

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	0 Orang
2	21-30 Tahun	1 Orang
3	31-40 Tahun	6 Orang
4	41-50 Tahun	8 Orang
5	Diatas 51 Tahun	0 Orang

**C. Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	6 Orang
2	Pegawai Swasta	1 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	8 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	0 Orang
5	Lainnya	0 Orang

**D. Jenis Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	2 Orang
4	D1 - D2 - D3	5 Orang
5	S1	4 Orang
5	S2 keatas	4 Orang

1.5 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan Desember 2023

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
Bulan Desember 2023 Layanan Penunjang**

<b>Nilai IKM</b>	<b>Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma</b>			
92	<b>Responden</b>			
	Jumlah	: 9 Orang		
	Jenis Kelamin	: L	: 8 Orang	P : 1 Orang
	Pendidikan	: SD	: 0 Orang	
		SLTP	: 0 Orang	
		SLTA	: 1 Orang	
		D1-D2-D3	: 3 Orang	
		S1	: 4 Orang	
S2 Keatas		: 1 Orang		
Periode Survey : 01 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023				

Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan  
masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki  
dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

**NILAI IKM UNIT PELAYANAN**

*A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00    B (Baik) : 76.61 - 88.30    C (Kurang Baik) : 65 - 76.60    D (Tidak Baik) : 25 - 64.99*

## 1.6 Report IKM Layanan Penunjang Bulan Desember 2023

### Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penunjang Periode 01 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		38	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	3	4
3		49	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	4	4	4	4	3
4		22	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	3
5		20	Laki-laki	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	3	3
6		46	Laki-laki	D1-D2-D3	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	3	3	4	4
7		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	3
8		28	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	3
9		26	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>33</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>29</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>						<b>3,667</b>	<b>3,778</b>	<b>3,556</b>	<b>3,889</b>	<b>3,778</b>	<b>3,556</b>	<b>3,889</b>	<b>3,667</b>	<b>3,222</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0,407</b>	<b>0,420</b>	<b>0,395</b>	<b>0,432</b>	<b>0,420</b>	<b>0,395</b>	<b>0,432</b>	<b>0,407</b>	<b>0,358</b>
<b>IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)</b>						<b>92</b>	<b>3,67</b>							
<b>Mutu Pelayanan</b>						<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							

**Responden Survey IKM**  
**Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma**  
**Bulan Desember 2023 Layanan Penunjang**

**A. Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	8 Orang
2	Perempuan	1 Orang

**B. Rentang Usia**

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	1 Orang
2	21-30 Tahun	5 Orang
3	31-40 Tahun	1 Orang
4	41-50 Tahun	2 Orang
5	Diatas 51 Tahun	0 Orang

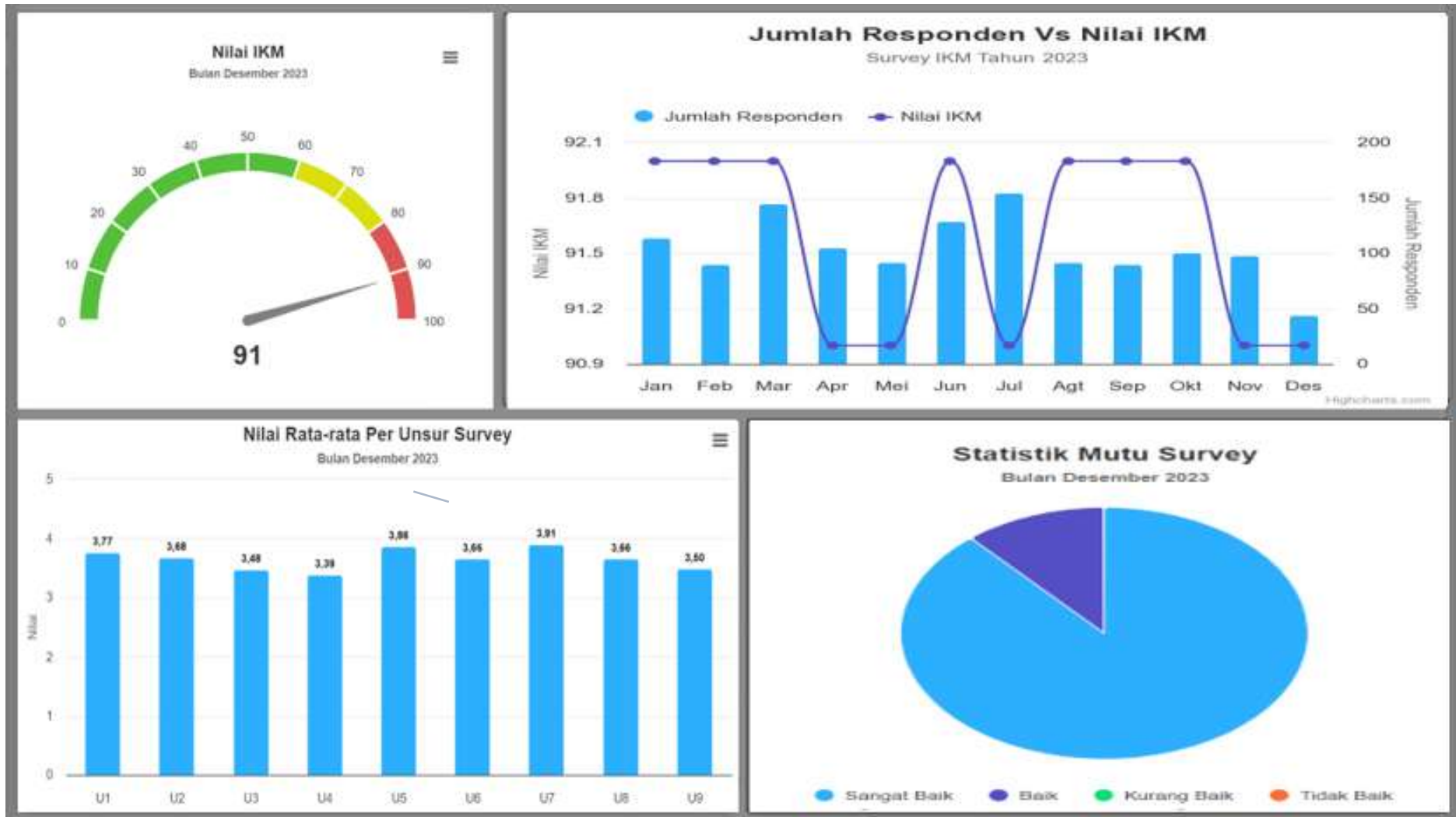
**C. Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	2 Orang
2	Pegawai Swasta	4 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	0 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	3 Orang
5	Lainnya	0 Orang

**D. Jenis Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	1 Orang
4	D1 - D2 - D3	3 Orang
5	S1	4 Orang
5	S2 keatas	1 Orang

### 1.7 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan Desember 2023



## 1.8 Data IKM 3 Layanan Bulan Desember 2023

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: 01-12-2023 Unit Kerja: BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA

Sampai Tanggal: 15-12-2023

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	20	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	15	91	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	9	92	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3



### 1.9 Nilai IKM 3 Layanan Bulan Desember 2023

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA) DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN Bulan Desember 2023</b>				
<b>Nilai IKM</b>	<b>Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma</b>			
<b>91</b>	<b>Responden</b>			
	Jumlah	: 44 Orang		
	Jenis Kelamin	: L	: 35 Orang	P : 9 Orang
	Pendidikan	: SD	: 0 Orang	
		SLTP	: 0 Orang	
		SLTA	: 4 Orang	
		D1-D2-D3	: 11 Orang	
		S1	: 15 Orang	
S2 Keatas		: 14 Orang		
Periode Survey : 01 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023				
<p>Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat</p>				

**NILAI IKM UNIT PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00    B (Baik) : 76.61 - 88.30    C (Kurang Baik) : 65 - 76.60    D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

### 1.10 Report IKM 3 Layanan Bulan Desember 2023

## Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semua Layanan Periode 01 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2		31	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	4	3	4	4	4
4		43	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	4	4	4	3	3
5		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	4	3	4	4	4
6		38	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3
7		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
8		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10		49	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	4	4	4	4	3
11		22	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	3
12		20	Laki-laki	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	3	3
13		46	Laki-laki	D1-D2-D3	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	3	3	4	4
14		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	3
15		28	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	3
16		26	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
18		50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
19		44	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	3
20		41	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	3	3
21		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	3	3	4	3	3
22		48	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23		43	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	3	4	3	3
24		41	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4

25		29	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
26		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
27		45	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	3	4	4	3
28		40	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	3	4	4
29		32	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	4
30		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	3	4	4	3
31		40	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	3	4
33		48	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	3	3
34		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	3	3	3	3
37		51	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38		36	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	3	4	4	3	3
39		34	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	4	4	4	3	4
40		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
42		30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	3	4	3	4
43		28	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	4	4	4
44		42	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>166</b>	<b>162</b>	<b>153</b>	<b>149</b>	<b>170</b>	<b>161</b>	<b>172</b>	<b>161</b>	<b>154</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>						<b>3,773</b>	<b>3,682</b>	<b>3,477</b>	<b>3,386</b>	<b>3,864</b>	<b>3,659</b>	<b>3,909</b>	<b>3,659</b>	<b>3,5</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0,419</b>	<b>0,409</b>	<b>0,386</b>	<b>0,376</b>	<b>0,429</b>	<b>0,407</b>	<b>0,434</b>	<b>0,407</b>	<b>0,389</b>
<b>IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)</b>						<b>91</b>	<b>3,66</b>							
<b>Mutu Pelayanan</b>						<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							

**Responden Survey IKM**  
**Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma**  
**Bulan Desember 2023**

**A. Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	35 Orang
2	Perempuan	9 Orang

**B. Rentang Usia**

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	1 Orang
2	21-30 Tahun	8 Orang
3	31-40 Tahun	15 Orang
4	41-50 Tahun	19 Orang
5	Diatas 51 Tahun	1 Orang

**C. Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	16 Orang
2	Pegawai Swasta	9 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	16 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	3 Orang
5	Lainnya	0 Orang

**D. Jenis Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	4 Orang
4	D1 - D2 - D3	11 Orang
5	S1	15 Orang
5	S2 keatas	14 Orang

### 1.11 REKAP NILAI IKM BULAN DESEMBER 2023

No	URAIAN	2023												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden												44	44
2	Jumlah Nilai per unsur												1448	1448
3	Nilai Rata Rata Per Unsur												32,91	32,91
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR												3,66	3,66
5	Nilai IKM Unit Pelayanan ( Total NRT *25)												91	91
6	Jumlah Responden	44												
7	Jumlah Nilai per unsur	1448												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,91												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,66												
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, Desember 2023

Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami

NIP. 197506012009122002

## 1.12 MONITORING DAN EVALUASI BULAN DESEMBER 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
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Responden 3 Layanan pada bulan Desember 2023 sejumlah **44** yang terdiri dari **20** pengguna layanan penjualan produk, **15** pengguna layanan pengujian mutu produk dan **9** pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **1448**, nilai rata rata per unsur **32.91**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval ( NI ) **3.66**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT \*25) **91**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan usur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan Desember 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 November 2023 jika dibandingkan dengan bulan Desember 2023 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	November 2023			Oktober 2023		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	91	3.66	A/Sangat Baik	91	3.65	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	91	3.66	A/Sangat Baik	91	3.66	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	92	3.67	A/Sangat Baik	92	3.67	A/Sangat Baik
4	3 Layanan	<b>91</b>	<b>3.66</b>	A/Sangat Baik	<b>91</b>	<b>3.66</b>	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut, secara keseluruhan terdapat persamaan nilai IKM Bulan Desember 2023 dengan bulan sebelumnya. Menyikapi hal tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan dapat 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, Desember 2023  
Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami  
NIP. 197506012009122002

## 1.13 PENUTUP

### 1.13.1 KESIMPULAN

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diharapkan dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas layanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma). Berdasarkan hasil survey IKM Bulan Desember 2023 ini yang dilakukan mulai tanggal 1 Desember sampai dengan tanggal 15 Desember 2023, dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di BBVF Pusvetma sebesar **91** dan berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) Bulan Desember 2023 ini berdasarkan peringkat pada ruang lingkungannya, diperoleh hasil bahwa unsur kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “**produk pelayanan**”. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan kepuasan responden paling rendah adalah “**biaya/tarif**”.

### 1.13.2 SARAN

Berdasarkan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) Bulan Desember 2023, unsur yang mendapatkan hasil penilaian terendah dari responden adalah “**biaya/tarif**”. Menyikapi hal tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan dapat meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan *customer intimacy* dengan mengenali lebih dalam pengguna layanan serta memberikan pemahaman kepada pengguna layanan bahwa BBVF Pusvetma sebagai Badan Layanan Umum (BLU), dengan tupoksi utama yaitu melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan sudah memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dalam memasarkan produk layanannya kepada masyarakat.



## 1.14 Form Kuesioner IKM



# Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan BBVF Pusvetma terhadap layanan yang telah diberikan.

Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
<input type="text"/>	-- Pilih --	-- Pilih --
Umur	Pendidikan	Jenis Layanan
<input type="text"/>	-- Pilih --	-- Pilih --

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 layanan.

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

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan.

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

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