



Kementerian Pertanian  
Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan  
Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## Tahun 2024

Periode :  
Januari 2024



Hewan Sehat, Rakyat Selamat, Negara Kuat

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) Bulan Januari tahun 2024 telah tersusun dan terselesaikan.

Laporan bulanan 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 di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma).

Surabaya, Februari 2024

Kepala BBVF Pusvetma



Edy Budi Susila, M.Si.  
NIP. 197404132003121003

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
PENDAHULUAN	3
LAMPIRAN DATA DUKUNG SKM BULAN JANUARI 2024	4
1. LAPORAN IKM BULAN JANUARI 2024	
1.1 Nilai SKM Layanan Penjualan Produk Bulan Januari 2024	5
1.2 Report SKM Layanan Penjualan Produk Bulan Januari 2024	6
1.3 Nilai SKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Januari 2024	9
1.4 Report SKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Januari 2024	10
1.5 Nilai SKM Layanan Penunjang Bulan Januari 2024	13
1.6 Report SKM Layanan Penunjang Bulan Januari 2024	14
1.7 Grafik Infografis SKM 3 Layanan Bulan Januari 2024	16
1.8 Nilai SKM 3 Layanan Bulan Januari 2024	17
1.9 Report SKM 3 Layanan Bulan Januari 2024	18
1.10 Rekap Nilai Bulan Januari 2024	22
1.11 Monitoring dan Evaluasi SKM Bulan Januari 2024	23
1.12 Penutup	25
1.13 Form Kuesioner	26

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik perlu menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing- masing. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) merupakan UPT Badan Layanan Umum dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang bertugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan. BBVF Pusvetma memiliki 3 layanan yaitu layanan penjualan produk, layanan pengujian mutu produk dan layanan penunjang. Sebagai tolak ukur standar pelayanan yang diberikan, BBVF Pusvetma telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBVF Pusvetma telah dilaksanakan sesuai dengan 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.

Korespondensi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBVF Pusvetma terhadap *Stake holder* dapat dilakukan melalui form manual ataupun form *online* yang berbasis *website* di <https://pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id/survey-ikm/form-survey>. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBVF Pusvetma selain sebagai tolok ukur dalam penilaian kualitas pelayanan juga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dalam upaya menuju pelayanan prima.

**LAMPIRAN DATA**  
**DUKUNG SKM BULAN JANUARI 2024**

1.1 Nilai SKM Layanan Penjualan Produk Bulan Januari 2024

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
Bulan Januari 2024 Layanan Penjualan Produk**

<b>Nilai IKM</b>	<b>Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma</b>			
92	<b>Responden</b>			
	Jumlah	: 33 Orang		
	Jenis Kelamin	: L	: 27 Orang	P : 6 Orang
	Pendidikan	: SD	: 0 Orang	
		SLTP	: 0 Orang	
		SLTA	: 1 Orang	
		D1-D2-D3	: 8 Orang	
		S1	: 12 Orang	
S2 Keatas		: 12 Orang		
Periode Survey : 01 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024				

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 SKM Layanan Penjualan Produk Bulan Januari 2024

### Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penjualan Produk Periode 01 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		46	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2		33	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3		25	Perempuan	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
4		38	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5		40	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
6		49	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	3	3	4	3	4
7		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8		43	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9		47	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	4	4
11		47	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12		34	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	3
13		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	3	4
14		33	Laki-laki	D1-D2-D3	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15		47	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4
16		46	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17		42	Laki-laki	D1-D2-D3	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	3
18		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
20		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	4	4	4	3
21		26	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	3	4	4	4	3
22		28	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	4	3	3	3



25		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26		29	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
27		31	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	3	3
28		40	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	3	3	4
29		37	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	3	4
30		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	3	3	4	3
32		43	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33		23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>123</b>	<b>121</b>	<b>118</b>	<b>115</b>	<b>122</b>	<b>125</b>	<b>127</b>	<b>123</b>	<b>119</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>						<b>3,727</b>	<b>3,667</b>	<b>3,576</b>	<b>3,485</b>	<b>3,697</b>	<b>3,788</b>	<b>3,848</b>	<b>3,727</b>	<b>3,606</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0,414</b>	<b>0,407</b>	<b>0,397</b>	<b>0,387</b>	<b>0,411</b>	<b>0,421</b>	<b>0,428</b>	<b>0,414</b>	<b>0,401</b>
<b>IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)</b>						<b>92</b>	<b>3,68</b>							
<b>Mutu Pelayanan</b>						<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							



**Responden Survey IKM**  
**Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma**  
 Bulan Januari 2024 Layanan Penjualan Produk

**A. Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	27 Orang
2	Perempuan	6 Orang

**B. Rentang Usia**

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	0 Orang
2	21-30 Tahun	6 Orang
3	31-40 Tahun	14 Orang
4	41-50 Tahun	13 Orang
5	Diatas 51 Tahun	0 Orang

**C. Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	16 Orang
2	Pegawai Swasta	6 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	10 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	1 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	8 Orang
5	S1	12 Orang
5	S2 keatas	12 Orang

1.3 Nilai SKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Januari 2024

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
Bulan Januari 2024 Layanan Pengujian**

Nilai IKM	Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma		
91	<b>Responden</b>		
	Jumlah	: 30 Orang	
	Jenis Kelamin	: L : 25 Orang	P : 5 Orang
	Pendidikan	: SD : 0 Orang	
		SLTP : 0 Orang	
		SLTA : 1 Orang	
		D1-D2-D3 : 8 Orang	
		S1 : 17 Orang	
		S2 Keatas : 4 Orang	
	Periode Survey : 01 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024		

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 SKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Januari 2024

**Survei Kepuasan Masyarakat  
Layanan Pengujian Mutu Produk  
Periode 01 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024**

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2		57	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4		46	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5		23	Perempuan	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6		33	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	3	4	3	3
8		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9		52	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	3	4
13		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
14		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
16		42	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	3	3
18		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		28	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		38	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21		45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	3	4	4	3	4
22		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23		37	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24		42	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4

25		45	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	3	4	4	3
26		53	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
27		45	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	4	4	4	4	3
28		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	3	4	4
29		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
30		48	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>109</b>	<b>110</b>	<b>108</b>	<b>104</b>	<b>112</b>	<b>111</b>	<b>115</b>	<b>110</b>	<b>108</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>						<b>3,633</b>	<b>3,667</b>	<b>3,600</b>	<b>3,467</b>	<b>3,733</b>	<b>3,700</b>	<b>3,833</b>	<b>3,667</b>	<b>3,600</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0,404</b>	<b>0,407</b>	<b>0,400</b>	<b>0,385</b>	<b>0,415</b>	<b>0,411</b>	<b>0,426</b>	<b>0,407</b>	<b>0,400</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 Januari 2024 Layanan Pengujian**

**A. Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	25 Orang
2	Perempuan	5 Orang

**B. Rentang Usia**

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	0 Orang
2	21-30 Tahun	4 Orang
3	31-40 Tahun	13 Orang
4	41-50 Tahun	10 Orang
5	Diatas 51 Tahun	3 Orang

**C. Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	6 Orang
2	Pegawai Swasta	2 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	21 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	1 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	8 Orang
5	S1	17 Orang
5	S2 keatas	4 Orang

1.5 Nilai SKM Layanan Penunjang Bulan Januari 2024

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
Bulan Januari 2024 Layanan Penunjang**

<b>Nilai IKM</b>	<b>Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma</b>			
92	<b>Responden</b>			
	Jumlah	: 14 Orang		
	Jenis Kelamin	: L	: 5 Orang	P : 9 Orang
	Pendidikan	: SD	: 0 Orang	
		SLTP	: 0 Orang	
		SLTA	: 1 Orang	
		D1-D2-D3	: 1 Orang	
		S1	: 11 Orang	
S2 Keatas		: 1 Orang		
Periode Survey : 01 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024				

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 SKM Layanan Penunjang Bulan Januari 2024

**Survei Kepuasan Masyarakat  
Layanan Penunjang  
Periode 01 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024**

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	3
2		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6		23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	4	3
9		32	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	3
10		32	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	3
11		29	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12		42	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	3
13		56	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14		31	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>53</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>53</b>	<b>48</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>						<b>3,786</b>	<b>3,786</b>	<b>3,643</b>	<b>3,714</b>	<b>3,643</b>	<b>3,571</b>	<b>3,714</b>	<b>3,786</b>	<b>3,429</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0,421</b>	<b>0,421</b>	<b>0,405</b>	<b>0,413</b>	<b>0,405</b>	<b>0,397</b>	<b>0,413</b>	<b>0,421</b>	<b>0,381</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 Januari 2024 Layanan Penunjang**

**A. Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	5 Orang
2	Perempuan	9 Orang

**B. Rentang Usia**

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

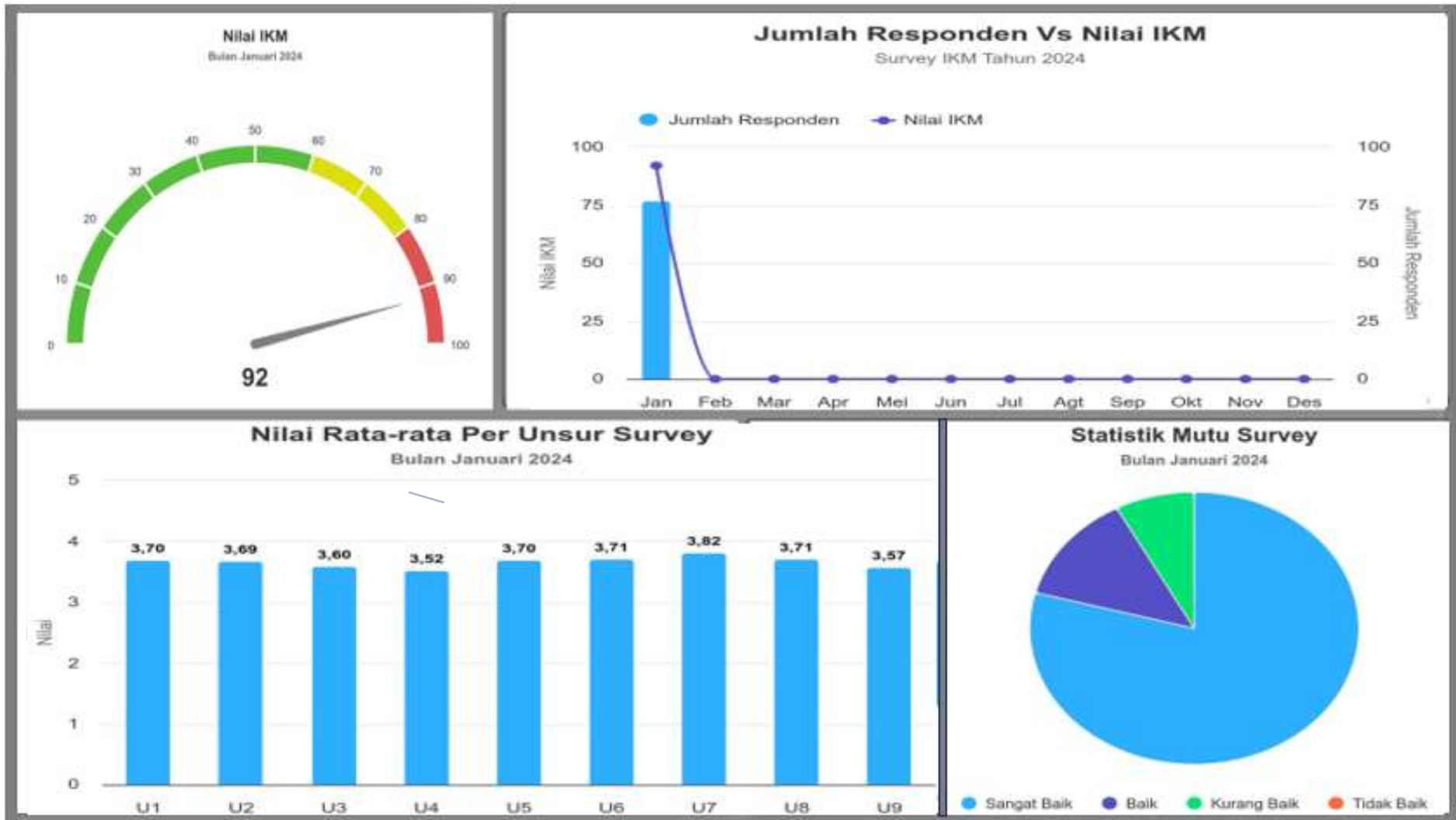
**C. Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	2 Orang
2	Pegawai Swasta	6 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	0 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	6 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	1 Orang
5	S1	11 Orang
5	S2 keatas	1 Orang

### 1.7 Grafik Infografis SKM 3 Layanan Bulan Januari 2024



1.8 Nilai SKM 3 Layanan Bulan Januari 2024

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
Bulan Januari 2024**

<b>Nilai IKM</b>	<b>Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma</b>			
92	<b>Responden</b>			
	Jumlah	: 77 Orang		
	Jenis Kelamin	: L : 57 Orang	P : 20 Orang	
	Pendidikan	: SD	: 0 Orang	
		SLTP	: 0 Orang	
		SLTA	: 3 Orang	
		D1-D2-D3	: 17 Orang	
		S1	: 40 Orang	
		S2 Keatas	: 17 Orang	
	Periode Survey : 01 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024			

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*

**1.9 Report SKM 3 Layanan Bulan Januari 2024**

**Survei Kepuasan Masyarakat  
Semua Layanan  
Periode 01 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024**

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	3
2		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6		23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	4	3
9		32	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	3
10		32	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	3
11		29	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12		42	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	3
13		46	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14		56	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15		31	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
17		57	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		46	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20		23	Perempuan	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21		33	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	3	4	3	3
23		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24		52	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

25		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	3	4
28		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
29		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
31		42	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	3	3
33		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34		28	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35		38	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36		45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	3	4	4	3	4
37		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38		37	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39		42	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40		45	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	3	4	4	3
41		53	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
42		45	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	4	4	4	4	3
43		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	3	4	4
44		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
45		48	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46		33	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	3	4	4	4	3	4
47		25	Perempuan	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	3
48		38	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	4	4	4	4	4
49		40	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
50		49	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	3	3	4	3	4
51		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
52		43	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
53		47	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	3
54		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	4	4
55		47	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	4	4

56		34	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	3
57		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	3	4
58		33	Laki-laki	D1-D2-D3	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	4	4	4	4	4
59		47	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4
60		46	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
61		42	Laki-laki	D1-D2-D3	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	3
62		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
64		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	4	4	4	3
65		26	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	3	4	4	4	3
66		28	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	4	4	4	4	4	4	4
67		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
68		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	4	3	3	3
69		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70		29	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	3
71		31	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	3	3	3
72		40	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73		37	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	3	4
74		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	3	3	4	3
76		43	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77		23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>285</b>	<b>284</b>	<b>277</b>	<b>271</b>	<b>285</b>	<b>286</b>	<b>294</b>	<b>286</b>	<b>275</b>
<b>Nilai Rata-rata Per Unsur</b>						<b>3,701</b>	<b>3,688</b>	<b>3,597</b>	<b>3,519</b>	<b>3,701</b>	<b>3,714</b>	<b>3,818</b>	<b>3,714</b>	<b>3,571</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0,411</b>	<b>0,410</b>	<b>0,400</b>	<b>0,391</b>	<b>0,411</b>	<b>0,413</b>	<b>0,424</b>	<b>0,413</b>	<b>0,397</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 Januari 2024**

**A. Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	57 Orang
2	Perempuan	20 Orang

**B. Rentang Usia**

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	0 Orang
2	21-30 Tahun	19 Orang
3	31-40 Tahun	30 Orang
4	41-50 Tahun	24 Orang
5	Diatas 51 Tahun	4 Orang

**C. Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	24 Orang
2	Pegawai Swasta	14 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	31 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	8 Orang
5	Lainnya	0 Orang

**D. Jenis Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	3 Orang
4	D1 - D2 - D3	17 Orang
5	S1	40 Orang
5	S2 keatas	17 Orang



### 1.10 REKAP NILAI SKM BULAN JANUARI 2024

No	URAIAN	2024												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden	77												77
2	Jumlah Nilai per unsur	2543												2543
3	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,02												33,02
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,67												3,67
5	Nilai IKM Unit Pelayanan ( Total NRT *25)	92												92
6	Jumlah Responden	77												
7	Jumlah Nilai per unsur	2543												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,02												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,67												
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**

Surabaya, Februari 2024

Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami

NIP. 197506012009122002

## 1.11 MONITORING DAN EVALUASI BULAN JANUARI TAHUN 2024

Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) merupakan UPT Badan Layanan Umum dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang bertugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan. Salah satu bagian di BBVF Pusvetma yang memiliki tugas terkait Survei Kepuasan Masyarakat adalah Bagian umum. Bagian Umum BBVF PUSVETMA mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan BBVF Pusvetma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum BBVF PUSVETMA adalah melaksanakan korespondensi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), meliputi:

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

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari unsur-unsur penilaian 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 Januari 2024 sejumlah **77** yang terdiri dari **33** pengguna layanan penjualan produk, **30** pengguna layanan pengujian mutu produk dan **14** pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **2543**, nilai rata rata per unsur **33.02**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval ( NI ) **3.67**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT \*25) **92**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan unsur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan Januari 2024 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 Desember 2023 jika dibandingkan dengan bulan Januari 2024 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	Januari 2024			Desember 2023		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	92	3.68	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>92</b>	<b>3.67</b>	A/Sangat Baik	<b>91</b>	<b>3.66</b>	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut, secara keseluruhan terdapat peningkatan nilai SKM Bulan Januari 2024 dengan bulan sebelumnya. Harapannya, semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan dapat selalu 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, Februari 2024  
Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami  
NIP. 197506012009122002

## 1.12 PENUTUP

### 1.12.1 KESIMPULAN

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Januari 2024 ini yang dilakukan mulai tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Januari 2024, dapat disimpulkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBVF Pusvetma sebesar **92** dan berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) Bulan Januari 2024 ini berdasarkan peringkat pada ruang lingkupnya, diperoleh hasil bahwa unsur kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**perilaku petugas**". Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan kepuasan responden paling rendah adalah "**biaya/tarif**".

### 1.12.2 SARAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) Bulan Januari 2024, 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.

### 1.13 Form Kuesioner IKM



## Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan BBVF Pusvetna 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