



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

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun 2024

Periode :
Juni 2024



Hewan Sehat, Rakyat Selamat, Negara Kuat

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
I.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
II.1 Pelaksana SKM.....	4
II.2 Metode Pengumpulan Data	4
II.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
II.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
II.5 Teknik Pengambilan Sampel	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
III.1 Jumlah Responden SKM	7
III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner SKM	12
2. Hasil Pengolahan Data SKM Bulan Juni 2024.....	13
3. Nilai SKM Bulan Juni 2024	16
4. Rekap Nilai SKM Bulan Juni 2024.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian, maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat juga berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma), sebagai Badan Layanan Umum (BLU) dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang bertugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan, maka perlu

diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan metode pengukuran secara kuantitatif maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai, dan dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan serta tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
- Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

I.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas 3 pelayanan (penjualan produk, pelayanan pengujian mutu dan pelayanan penunjang) yang telah diberikan oleh Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma).

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

II.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) dengan membentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

II.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan cara pengisian kuesioner secara online melalui <https://pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id/survey-ikm/form-survey>, dimana link tersebut dapat diakses melalui website resmi Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma). Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian layanan:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana layanan:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana layanan:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana layanan:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

II.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengisian kuesioner bersifat fleksibel karena dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online melalui *gadget* masing-masing tanpa ada batasan ruang dan waktu, dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian kuesioner secara netral tanpa adanya intervensi apapun dari petugas. Hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan nantinya akan otomatis masuk dalam sistem aplikasi survei kepuasan masyarakat yang dikelola oleh Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBVF Pusvetma.

II.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di BBVF Pusvetma dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 1 (satu) bulan.

II.5 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak dari para pelanggan yang telah mendapatkan layanan, yaitu layanan penjualan produk, layanan pengujian mutu maupun layanan penunjang di BBVF Pusvetma. Pelanggan yang telah mendapatkan layanan di BBVF Pusvetma diminta secara sukarela untuk mengisi kuesioner secara *online*.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

III.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data bulan Juni 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	39	62,90%
		PEREMPUAN	23	37,10%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		D1-D2-D3	12	19,36%
		SI	39	62,90%
		S2	11	17,74%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	15	24,19%
		PEGAWAI SWASTA	13	20,97%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	20	32,26%
		PELAJAR/MAHASISWA	14	22,58%
		LAINNYA	0	0%
4	USIA	DIBAWAH 21 TAHUN	3	4,84%
		21-30 TAHUN	22	35,48%
		31-40 TAHUN	21	33,87%
		41-50 TAHUN	16	25,81%
		DIATAS 50 TAHUN	0	0%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENJUALAN PRODUK	24	38,71%
		LAYANAN PENGUJIAN MUTU	20	32,26%
		LAYANAN PENUNJANG	18	29,03%

III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

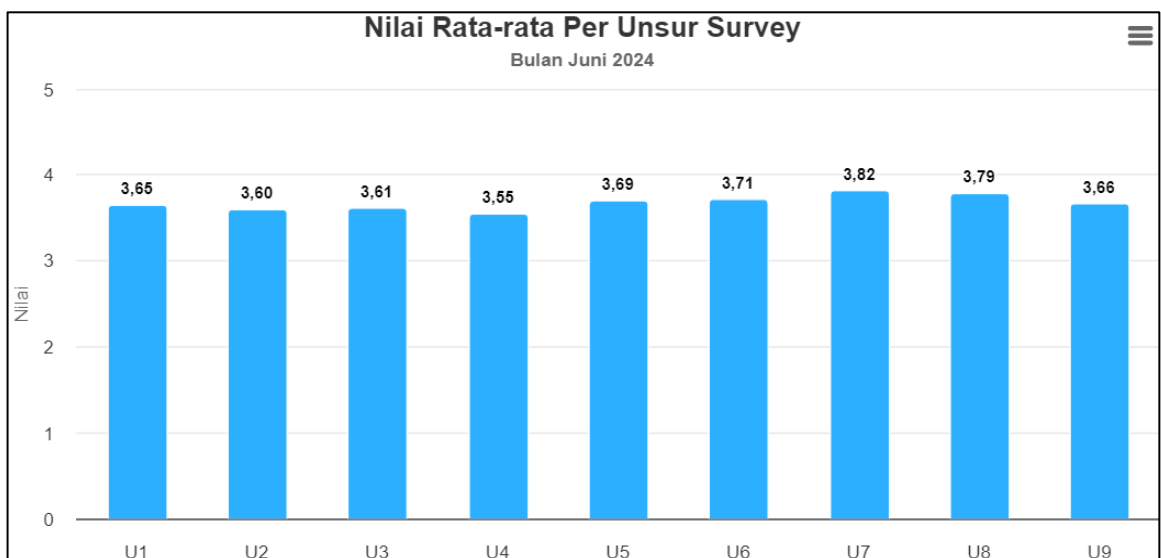
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,65	3,60	3,61	3,55	3,69	3,71	3,82	3,79	3,66
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Peringkat	6	8	7	9	4	3	1	2	5
SKM Unit Layanan	91.89 (A atau Sangat Baik)								

Keterangan :

A : Sangat Baik
B : Baik

C : Kurang Baik
D : Tidak Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Kesesuaian biaya/tarif mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,55. Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,60. Waktu penyelesaian layanan mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,61.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku pelaksana layanan mendapatkan nilai tertinggi pertama dengan nilai 3,82. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,79. Kompetensi pelaksana layanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,71.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa peringkat penilaian tertinggi adalah pada unsur pelayanan “perilaku pelaksana layanan”, sedangkan peringkat penilaian terendah adalah pada unsur pelayanan “biaya/tarif”. Adanya penilaian rendah terhadap unsur pelayanan “biaya/tarif” dibandingkan dengan unsur lainnya karena Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma merupakan Badan Layanan Umum (BLU) 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 Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma tersebut sesuai dengan aturan tarif yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan.

BAB V

KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Juni 2024 pada Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma), secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM 91,89.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian biaya/tarif layanan, sistem, mekanisme dan prosedur layanan, serta waktu penyelesaian layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta kompetensi pelaksana layanan.

Surabaya, 01 Juli 2024
Kepala BBVF Pusvetma

drh. Edy Budi Susila, M.Si
NIP 197404132003121003

LAMPIRAN

Kuesioner SKM



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

Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Semua Layanan

Periode 01 Juni 2024 s/d 24 Juni 2024

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		27	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	3
2		42	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4		40	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	4	3	3	3	4	3	4
5		32	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	4
6		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7		37	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	3
8		29	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	4	4	4	4
9		37	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	3	3	3
10		50	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11		29	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	3	4
12		34	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	4	3
15		32	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	3	4	3
16		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	4
17		30	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3
18		42	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	3	3	3
19		42	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20		22	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	3
21		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	3
22		35	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23		27	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	4
24		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	3
27		28	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28		32	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	4	4	4	4	4

29		38	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30		49	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31		36	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	3	4
32		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34		22	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	4	4	3
35		44	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	4	4	4	4	4
37		41	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
39		46	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40		37	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41		50	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	3	3	4	4	3	3
42		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43		37	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	3	4	3	4
44		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45		28	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46		32	Laki-laki	D1-D2-D4	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	4	4
47		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	4	4	4	4	3
48		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4	4
50		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	4	3
51		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	4	3
52		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	4
53		42	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	4	4
54		37	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56		35	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	3	3	3	3
57		31	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	4	4	4	4
58		46	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	3
59		49	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	3	3	4	4	4
60		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	3	4
61		29	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	4	4	4	4	4

62		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						226	223	224	220	229	230	237	235	227
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,65	3,60	3,61	3,55	3,69	3,71	3,82	3,79	3,66
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 1/9)						0,405	0,400	0,401	0,394	0,410	0,412	0,425	0,421	0,407
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91,89	3,68							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Nilai SKM Bulan Juni 2024

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

Nilai IKM
91,89

Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma		
Responden		
Jumlah	: 62 Orang	
Jenis Kelamin	: L : 39 Orang	P : 23 Orang
Pendidikan	: SD : 0 Orang	
	: SLTP : 0 Orang	
	: SLTA : 0 Orang	
	: D1-D2-D3 : 11 Orang	
	: S1 : 39 Orang	
	: S2 Keatas : 11 Orang	
Periode Survey : 01 Juni 2024 s/d 24 Juni 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

REKAP NILAI SKM BULAN JUNI 2024

No	URAIAN	2024												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden						62							62
2	Jumlah Nilai per unsur						2051							2051
3	Nilai Rata Rata Per Unsur						33,08							33,08
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR						3,68							3,68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)						91,89							91,89
6	Jumlah Responden	62												
7	Jumlah Nilai per unsur	2051												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,08												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	91,89												
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, 01 Juli 2024
 Kepala Bagian Umum

 drh. Wiji Tyas Utami
 NIP. 197506012009122002