



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

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun 2024

Periode :
Oktober 2024



Hewan Sehat, Rakyat Selamat, Negara Kuat

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) Bulan Oktober 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga di dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan, yaitu meliputi layanan penjualan produk, layanan pengujian dan layanan penunjang, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma).

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.



Surabaya, 01 November 2024
Kepala BBVF Pusvetma

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
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	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
III.1 Jumlah Responden SKM	6
III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
BAB V	9
KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	10
1. Kuesioner SKM.....	11
2. Hasil Pengolahan Data SKM Bulan Oktober 2024	12
3. Nilai SKM Bulan Oktober 2024.....	14
4. Rekap Nilai SKM Bulan Oktober 2024	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Karakteristik Responden SKM	6
Tabel 2 Detail Nilai SKM Per Unsur	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur.....	7
--	---

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. Kesesuaian Layanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kewajaran Biaya
5. Kesesuaian Produk
6. Kompetensi Petugas
7. Keramahan Petugas
8. Penanganan Pengaduan
9. Kualitas Sarana

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 Oktober 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	29	58%
		PEREMPUAN	21	42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	10	20%
		D1-D2-D3	6	12%
		S1	19	38%
		S2	15	30%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	11	22%
		PEGAWAI SWASTA	7	14%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	18	36%
		PELAJAR/MAHASISWA	14	28%
		LAINNYA	0	0%
4	USIA	DIBAWAH 21 TAHUN	9	18%
		21-30 TAHUN	12	24%
		31-40 TAHUN	15	30%
		41-50 TAHUN	12	24%
		DIATAS 50 TAHUN	2	4%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENJUALAN PRODUK	18	36%
		LAYANAN PENGUJIAN MUTU	12	24%
		LAYANAN PENUNJANG	20	40%

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 :

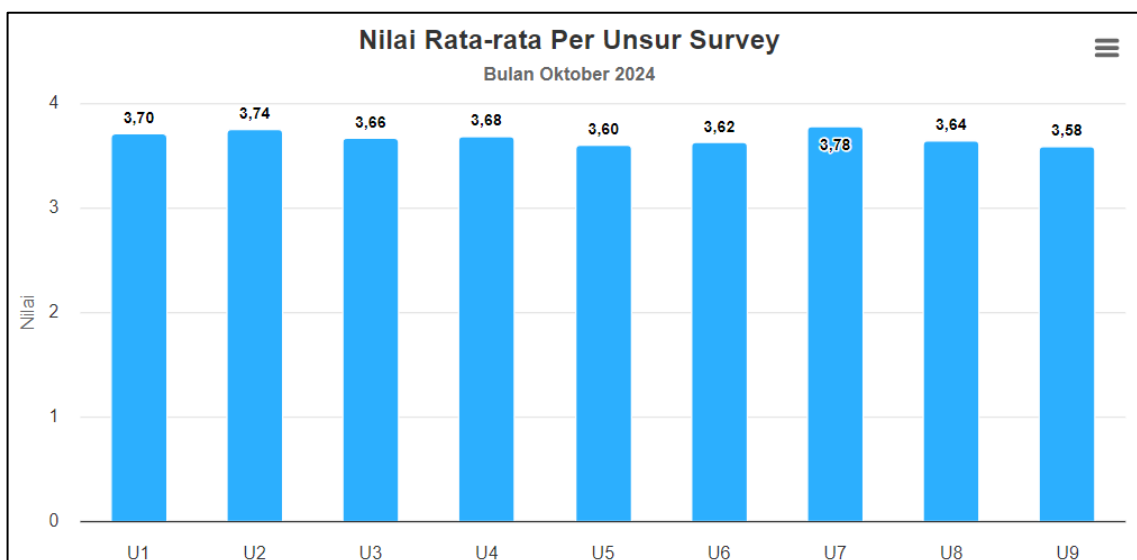
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,70	3,74	3,66	3,68	3,60	3,62	3,78	3,64	3,58
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Peringkat	3	2	5	4	8	7	1	6	9
SKM Unit Layanan	91,67 (A atau Sangat Baik)								

Keterangan:

- a) Nilai Interval 1,0000 – 2,5996 = Kategori D (Tidak Baik)
- b) Nilai Interval 2,6000 – 3,0640 = Kategori C (Kurang Baik)
- c) Nilai Interval 3,0644 – 3,5320 = Kategori B (Baik)
- d) Nilai Interval 3,5324 – 4,0000 = Kategori A (Sangat 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. Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Kualitas sarana mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,58. Kesesuaian produk mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,60.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Keramahan petugas mendapatkan nilai tertinggi pertama dengan nilai 3,78. Kemudahan prosedur mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,74.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa peringkat penilaian tertinggi adalah pada unsur pelayanan “Keramahan petugas”, sedangkan peringkat penilaian terendah adalah pada unsur pelayanan “Kualitas sarana”.

BAB V


KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Oktober 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 91,67.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan kesesuaian produk.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur nilai tertinggi yaitu keramahan petugas dan kemudahan prosedur.



Surabaya, 01 November 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 penilaian Saudara/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan.

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

2. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan.

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

3. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan.

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

4. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.

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

5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil.

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

6. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kemampuan petugas pelayanan.

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

7. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai perilaku petugas pelayanan.

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

8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pelayanan.

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

9. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

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

Lampiran 2

**Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat
Semua Layanan
Periode 01 Oktober 2024 s/d 31 Oktober 2024**

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2		18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3		18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4		17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5		18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	3	3	3	3	3	4	3	3	3
6		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	3	3	4	3	3
7		18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	4	4	3	3	3	3	4	3	4
9		17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	3	4	3	3	3	4	4	3	4
10		50	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11		51	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12		27	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13		39	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15		22	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Pengujian	4	4	3	4	4	3	4	4	4
16		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	3	3	3	3
18		36	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		33	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Pengujian	4	4	4	4	3	4	4	3	4
21		38	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22		32	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24		42	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26		29	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	Layanan Penunjang	4	4	3	4	4	3	4	4	3

27		26	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28		45	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	3	4	3	4	3	3	3	4	4
29		43	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30		38	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	3	4	3	4	4	4	4	4
32		50	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	3	4	3	4	3	4	4	3	3
34		29	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	Layanan Penjualan Produk	3	4	3	4	4	3	4	4	4
35		42	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36		34	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penjualan Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	3
37		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38		60	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39		44	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Penjualan Produk	4	3	4	3	3	4	4	4	4
40		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	3	4	4	3	4	4	4	3	3
41		33	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	3	4	4	3
42		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Pengujian	3	3	3	4	3	3	4	4	4
44		18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45		18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46		34	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	Layanan Penunjang	3	3	4	3	3	4	3	3	3
47		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48		39	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	Layanan Penjualan Produk	4	4	3	4	3	3	4	4	4
49		35	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	Layanan Pengujian	4	3	4	3	3	4	4	4	4
50		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	Layanan Penunjang	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur							185	187	183	184	180	181	189	182	179
Nilai Rata-rata Per Unsur							3,70	3,74	3,66	3,68	3,60	3,62	3,78	3,64	3,58
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 1/9)							0,411	0,416	0,407	0,409	0,400	0,402	0,420	0,404	0,398
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)							91,67	3,67							
Mutu Pelayanan							A	Sangat Baik							

NILAI SKM BULAN OKTOBER 2024

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

Nilai IKM

91,67

Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma			
Responden			
Jumlah	:	50 Orang	
Jenis Kelamin	:	L : 29 Orang	P : 21 Orang
Pendidikan	:	SD : 0 Orang	
	:	SLTP : 0 Orang	
	:	SLTA : 10 Orang	
	:	D1-D2-D3 : 6 Orang	
	:	S1 : 19 Orang	
	:	S2 Keatas : 15 Orang	
Periode Survey : 01 Oktober 2024 s/d 31 Oktober 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

Lampiran 4

REKAP NILAI SKM BULAN OKTOBER 2024

No	URAIAN	2024												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden										50			50
2	Jumlah Nilai per unsur										1650			1650
3	Nilai Rata Rata Per Unsur										33,00			33,00
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)										3,67			3,67
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)										91,67			91,67
6	Jumlah Responden	50												
7	Jumlah Nilai per unsur	1650												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,00												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,67												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	91,67												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

NILAI IKM UNIT PELAYANAN :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

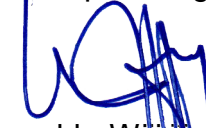
B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Surabaya, 01 November 2024

Kepala Bagian Umum



drh. Wiji Nyas Utami

NIP. 197506012009122002