KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode :
Maret 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat 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 Maret 2025. 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 surveilans penyakit mulut dan kuku, layanan penjualan produk, layanan pengujian veteriner farma, layanan pembinaan dan bimbingan teknis serta layanan pendukung dan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma).

Kami menyedari 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 pengembilan kebijakan terkait pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.

Surabaya, 08 April 2025
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 PENDAHULUAN **1**
I.1 Latar Belakang 1
I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
I.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA **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 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 ANALISIS HASIL SKM **9**
IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
BAB V KESIMPULAN **10**
LAMPIRAN **11**
1. Kuesioner SKM 12
2. Hasil Pengolahan Data SKM Bulan Maret 2025 13
3. Nilai SKM Bulan Maret 2025 15
4. Rekap Nilai SKM Bulan Maret 2025 16

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Karakteristik Responden SKM 7
Tabel 2 Detail Nilai SKM Per Unsur 8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur.....8

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 mengamanatkan 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 5 pelayanan (Surveilans Penyakit Mulut dan Kuku, Penjualan Produk, Pengujian Veteriner Farma, Pembinaan dan Bimbingan Teknis, serta Layanan Pendukung) 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. **Kesesuaian Produk**: 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 Surveilans Penyakit Mulut dan Kuku, Penjualan Produk, Pengujian Veteriner Farma, Pembinaan dan Bimbingan Teknis, serta Layanan Pendukung 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 Maret 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	23	65,71%
		PEREMPUAN	12	34,29%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	2	5,71%
		D1-D2-D3	3	8,57%
		S1	19	54,29%
		S2	11	31,43%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	10	28,57%
		PEGAWAI SWASTA	5	14,29%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	13	37,14%
		PELAJAR/MAHASISWA	7	20%
		LAINNYA	0	0%
4	USIA	DIBAWAH 21 TAHUN	2	5,71%
		21-30 TAHUN	7	20%
		31-40 TAHUN	13	37,14%
		41-50 TAHUN	10	28,58%
		DIATAS 50 TAHUN	3	8,57%
5	JENIS LAYANAN	SURVEILANS PENYAKIT MULUT DAN KUKU	3	8,57%
		PENJUALAN PRODUK	16	45,71%
		PENGUJIAN VETERINER FARMA	5	14,29%

		PEMBINAAN DAN BIMBINGAN TEKNIS	0	0%
		LAYANAN PENDUKUNG	11	31,43%

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 :

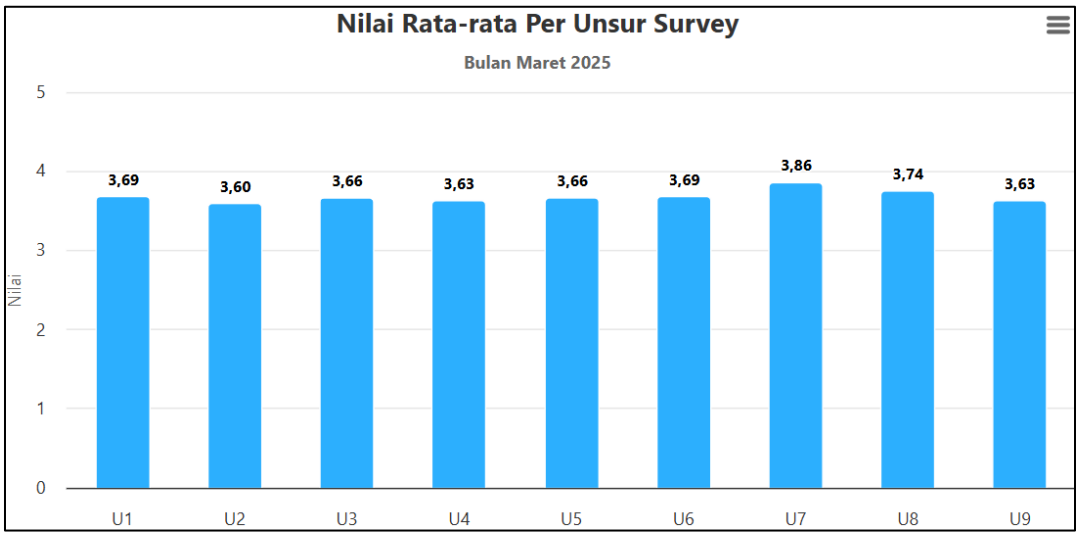
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,69	3,60	3,66	3,63	3,66	3,69	3,86	3,74	3,63
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
Peringkat	**3**	**9**	**5**	**7**	**6**	**4**	**1**	**2**	**8**
SKM Unit Layanan	**92,06 (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 “Sistem, mekanisme dan prosedur” mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,60. “Sarana dan Prasarana Layanan” mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,63.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu “Perilaku Pelaksana Layanan” mendapatkan nilai tertinggi pertama dengan nilai 3,86. ”Penanganan pengaduan, saran dan masukan” mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,74.

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 “Sistem, mekanisme dan prosedur”.

BAB V
KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Maret 2025 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 92,06 atau skala likert 3,68.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu “Sistem, mekanisme dan prosedur” dan “Sarana dan prasarana layanan”.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur nilai tertinggi yaitu “Perilaku pelaksana layanan” dan ”Penanganan pengaduan, saran dan masukan”.

Surabaya, 08 April 2025
Kepala BBVF Pusvetma

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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner SKM

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Nama

Jenis Kelamin

-- Pilih --

Pekerjaan

-- Pilih --

Umur

Pendidikan

-- Pilih --

Jenis Layanan

-- 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 Bulan Maret 2025

Survei Kepuasan Masyarakat
Semua Layanan
Periode Bulan Maret 2025

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	4	4	3	3	4	4	4
2		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	4	3	3
3		34	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	3	3	4	4	3
4		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	3	4	4
5		28	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6		41	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	3	4	4	3	3
7		45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8		37	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	3	3
9		45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	4	4	3	3	3
12		57	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13		51	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	4	4	4	3
14		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15		42	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	3	4	3	4
17		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	3	4	4	3
19		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	4	3	3	4	4
20		50	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21		60	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22		36	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	4	3	4	3
23		50	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24		40	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	3	3	3	4
26		43	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

27		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
28		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29		30	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	3	3	4	4	4
30		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	3	3
31		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	4	4	4	4	4
35		40	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						**129**	**126**	**128**	**127**	**128**	**129**	**135**	**131**	**127**
Nilai Rata-rata Per Unsur						**3,69**	**3,60**	**3,66**	**3,63**	**3,66**	**3,69**	**3,86**	**3,74**	**3,63**
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 1/9)						**0,410**	**0,400**	**0,406**	**0,403**	**0,406**	**0,410**	**0,429**	**0,416**	**0,403**
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						**92,06**	**3,68**							
Mutu Pelayanan						**A**	**Sangat Baik**							

Lampiran 3 Nilai SKM Bulan Maret 2025

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
Bulan Maret 2025

Nilai IKM
92,06

Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma

Responden

Jumlah	:	35 Orang				
Jenis Kelamin	:	L	:	23 Orang	P :	12 Orang
Pendidikan	:	SD	:	0 Orang		
		SLTP	:	0 Orang		
		SLTA	:	2 Orang		
		D1-D2-D3	:	3 Orang		
		S1	:	19 Orang		
		S2 Keatas	:	11 Orang		
		Periode Survey : 01 Maret 2025 s/d 31 Maret 2025				

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 Maret 2025

No	URAIAN	2025												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden			35										35
2	Jumlah Nilai per unsur			1160										1160
3	Nilai Rata Rata Per Unsur			33,14										33,14
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR			3,68										3,68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)			92,06										92,06
6	Jumlah Responden	35												
7	Jumlah Nilai per unsur	1160												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,14												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92,06												
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, 08 April 2025

Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami

NIP. 197506012009122002