

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUNAN TAHUN 2023



Balai Veteriner
Bukittinggi

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 mengamalkan 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. 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 Veteriner Bukittinggi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, Riau, Jambi dan Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, 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. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pengujian yang telah diberikan oleh Balai Veteriner Bukittinggi.

Adapun sasaran dilakukannya 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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Veteriner Bukittinggi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Veteriner Bukittinggi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Veteriner Bukittinggi 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** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : 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** : 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Agustus 2023	140
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Veteriner Bukittinggi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Veteriner Bukittinggi adalah sebanyak 214 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel

Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 138 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 138 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

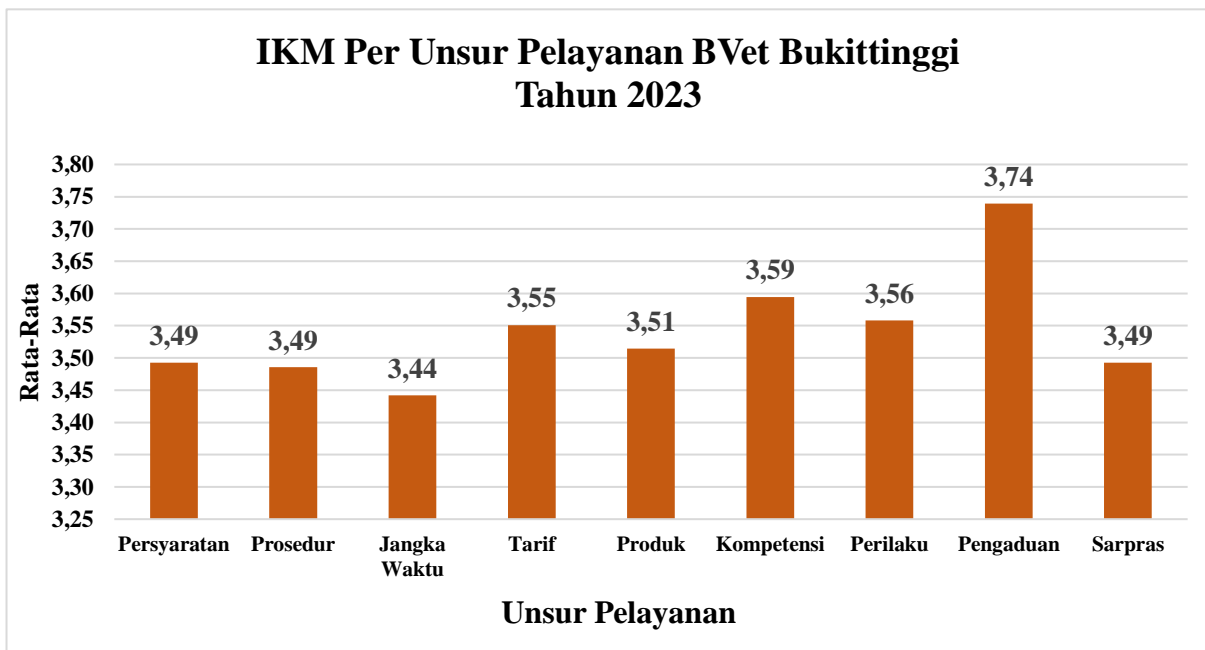
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	77	55,8%
		Perempuan	61	44,2%
2	Pendidikan	SD ke Bawah	0	0%
		SLTP	1	0,7%
		SLTA	29	21%
		DI/DII/DIII	13	9,4%
		SI	61	44,2%
		SI ke Atas	34	24,6%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	75	54,3%
		Pegawai Swasta	40	29,0%
		Wiraswasta/Usahawan	15	10,9%
		Pelajar/Mahasiswa	8	5,8%

1.2 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	3,493	3,486	3,442	3,551	3,514	3,594	3,558	3,739	3,493
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,53 (A /Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44. Selanjutnya persyaratan dan prosedur layanan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,49.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan dengan nilai 3,74 yang diikuti oleh unsur kompetensi 3,59 dan tarif 3,55.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Waktu keluar hasil pemeriksaan uji diharapkan lebih cepat lagi”.
- “Persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel dan mudah”.
- “Pelayanan yang sangat ramah dan sopan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pengujian masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya SDM yang tersedia dengan bentuk pelayanan BVet bukittinggi adalah dalam bentuk pelayanan aktif dan pasif yang memungkinkan balai harus membagi SDM menjadi dua tim yaitu tim pelayanan pasif dan pengujian laboratorium serta tim tugas lapangan (monitoring, penyidikan dan surveilans).
- Peralihan sistem informasi Veteriner Laboratorium (IVLab) dari sistem offline menjadi sistem online. Menjadi salah satu kendala terlambatnya pelayanan sampai sistem IVLab ini berjalan dengan stabil.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

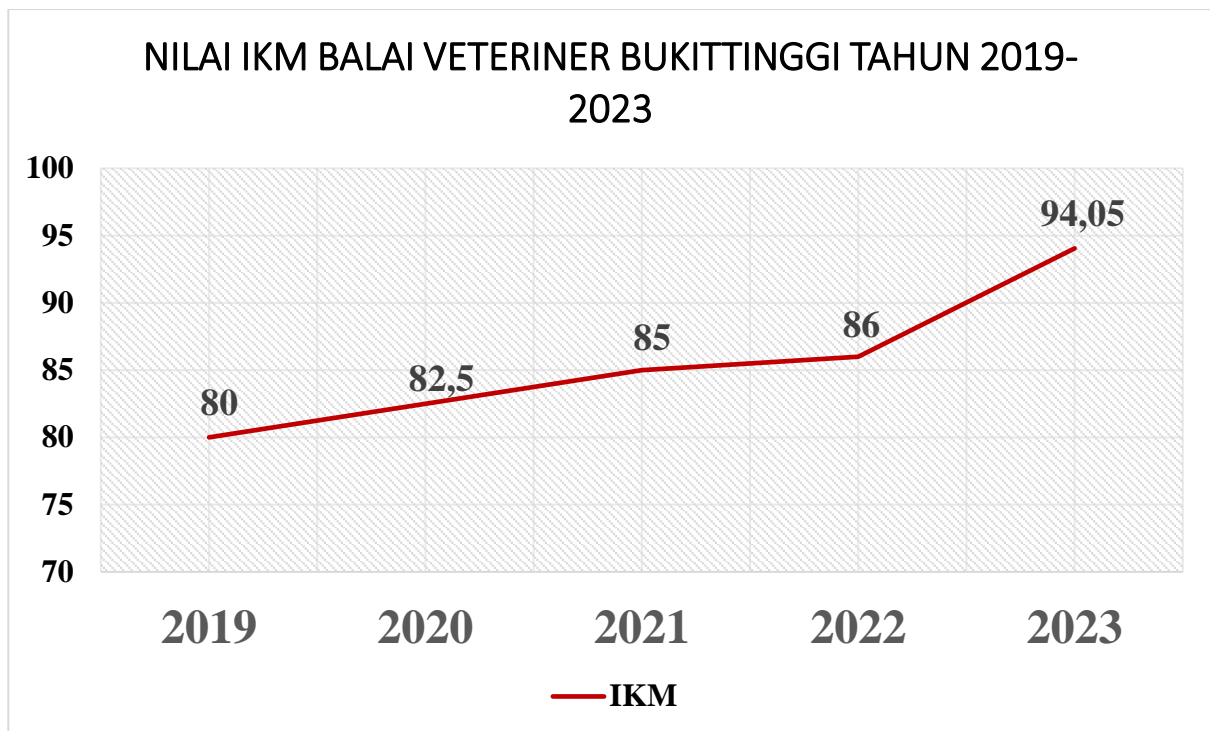
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 5 September 2023 (Berita

Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian Pengujian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Tim Pelayanan Publik
		Pengajuan Penambahan SDM	√				Tim Pelayanan Publik
2	Kesesuaian Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian persyaratan	√	√			Tim Pelayanan Publik
3	Prosedur Layanan	Mensosialisasikan prosedur layanan melalui media online seperti Facebook, website, instagram dll	√	√			Tim Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Veteriner Bukittinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Balai Veteriner Bukittinggi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Bukittinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,05. Nilai ini harus tetap dipertahankan dan bahkan ditingkatkan sebagai salah satu upaya peningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan public di Balai Veteriner Bukittinggi.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan (waktu penyelesaian pengujian), kesesuaian persyaratan dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan masyarakat, kompetensi sumber daya manusia dan tarif pengujian
-

Bukittinggi, Desember 2023
Kepala Balai Veteriner Bukittinggi

Drh. Gigih Tri Pambudi, MM
NIP 196610171994031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

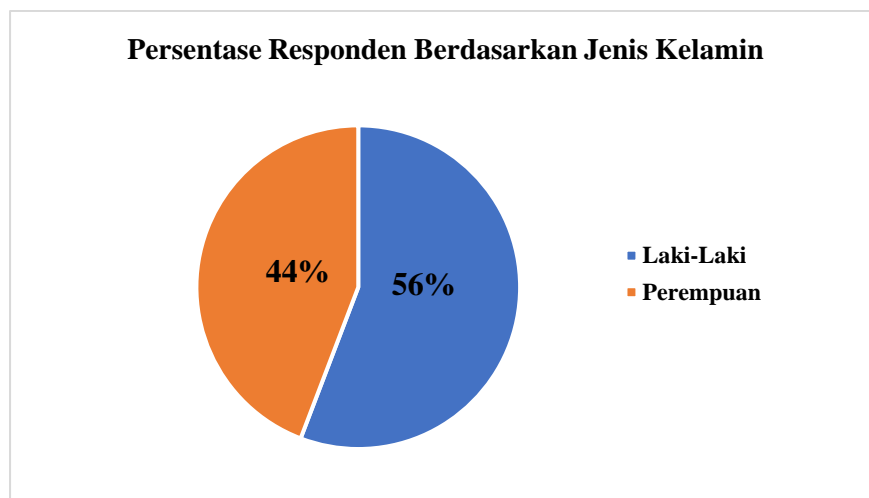
TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI VETERINER BUKITTINGGI TAHUN 2023

No Rekaman :
 Jenis Layanan :
 Jumlah Populasi : 214
 Jumlah Target Responden : 138

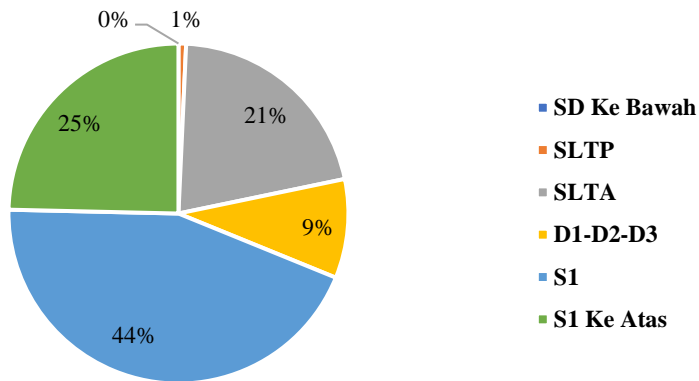
No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	6	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
2	2	6	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	1	6	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3
4	1	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	2	5	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3
6	1	6	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	1	6	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4
8	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	2	6	1	4	4	4	3	3	4	3	4	3
12	2	6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
13	2	6	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4
14	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	6	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3
18	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	1	6	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
20	1	5	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
21	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	1	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	1	6	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3
26	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	1	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2
30	2	5	1	3	3	2	3	3	4	4	4	3
31	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
32	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
35	1	5	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
36	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	2	6	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	1	6	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
40	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
42	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	2	5	1	3	3	3	3	3	4	3	4	2
46	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3
48	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
49	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	6	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3
51	1	6	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
52	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	1	6	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

57	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	1	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2
62	1	5	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2
63	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	2	5	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2
66	1	5	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3
67	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
69	1	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
70	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	1	4	1	4	2	2	2	3	3	3	4	3
72	1	6	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3
73	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
75	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
76	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
80	2	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3
81	1	5	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4
82	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	1	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3
84	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	1	5	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3
86	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	2	5	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3
90	1	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
91	1	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3
92	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
94	1	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3
95	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
98	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
104	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	2	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
108	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	1	5	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4
110	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	2	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
112	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	2	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3
116	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	1	5	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4
124	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	2	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
126	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

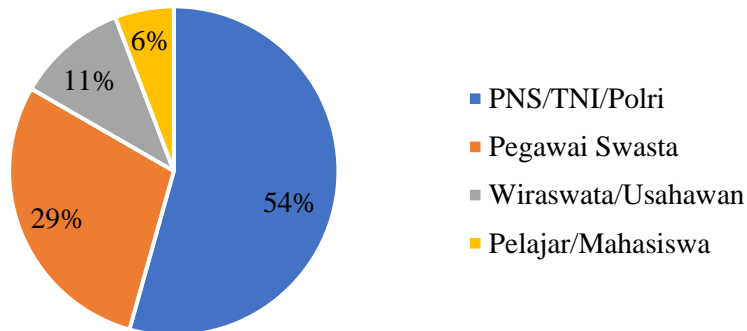
128	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	2	5	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3
132	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
138	2	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Snilai/Unsur				482	481	475	490	485	496	491	516	482
NRR / Pertanyaan				3,493	3,486	3,442	3,551	3,514	3,594	3,558	3,739	3,493
NRR tertbg/pertanyaan				0,388	0,387	0,382	0,395	0,390	0,399	0,395	0,415	0,388
NRR tertbg/unsur				0,388	0,387	0,382	0,395	0,390	0,399	0,395	0,415	0,388
										*)	**)	
IKM Unit pelayanan										3,541	88,527	



Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Indeks Konversi	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,493	87,319	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,486	87,138	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3,442	86,051	B
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,551	88,768	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,514	87,862	B
U6	Kompetensi Petugas	3,594	89,855	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,558	88,949	A
U8	Penanganan Pengaduan	3,739	93,478	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,493	87,319	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2022



[BALAI VETERINER BUKITTINGGI]

KEMENTERIAN PERTANIAN

2022

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka **Balai Veteriner Bukittinggi** perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Veteriner Bukittinggi periode 2022 menunjukkan angka baik pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,43	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44	B
3	Waktu Penyelesaian	3,49	B
4	Biaya/Tarif	3,48	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,48	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	B
7	Perilaku Pelaksana	3,49	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,45	B
9	Sarana dan Prasarana	3,51	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan	1.1 Sosialisasi			√		Tim Pelayanan Publik
		1.2 Meningkatkan pelayanan PPID		√			Tim Pelayanan Publik
2	Kesesuaian Persyaratan	2.1 Sosialisai		√			Tim Pelayanan Publik
3	Prosedur Layanan	3.1 Sosialisasi		√			Tim Pelayanan Publik

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Penanganan Pengaduan	Belum	Membuat brosur dan Sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan PPID	-	-
		Belum	Mengaktifkan pelayanan PPID terutama pengaduan atau permintaan informasi publik melalui website PPID		
2	2.1 Kesesuaian Persyaratan	Sudah	Informasi persyaratan pengujian melalui media Whats up, Instagram dan website	-	-
3	3.1 Prosedur Layanan	Sudah	Sosialisasi alur layanan kepada masyarakat melalui media komunikasi Website, Whats up, Instagram, Facebook	-	-

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik Balai Veteriner Bukittinggi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 70% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

1. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu: Penanganan Pengaduan (Sosialisi kepada masyarakat mengenai layanan PPID
Alasan: kegiatan pelatihan pelayanan prima dan sosialisasi masih merencanakan anggaran
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:



Bukittinggi, Desember 2023
Kepala Balai Veteriner Bukittinggi

Drs. Gigih Tri Pambudi, MM
NIP 196610171994031001

