

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**BALAI VETERINER BUKITTINGGI
TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan petunjuk-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Veteriner Bukittinggi Triwulan I Tahun 2026 dengan baik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Veteriner Bukittinggi kepada masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta sebagai salah satu instrumen dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas kinerja instansi pemerintah.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh responden, tim pelaksana survei, serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Balai Veteriner Bukittinggi.

Bukittinggi, 02 April 2026
Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala,



Drh. Tangguh Pitona
NIP 197602182002121002

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1.Hasil Pengolahan Data	12
2.Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	15

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. Undang-undang ini 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. 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.

Survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan perlu diselenggarakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Veteriner Bukittinggi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, Riau, Jambi dan Kepulauan Riau. 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 DIPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Triwulan I Tahun 2026.

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. 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 yang dilaporkan empat kali setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Triwulan I membutuhkan waktu 3 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk penilaian ini 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 Januari sampai Maret Tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Balai Veteriner Bukittinggi adalah Triwulan I sebanyak 123 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 Triwulan I sebanyak 93 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 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	50	46,3%
		Perempuan	58	53,7%
2	Pendidikan	S2 Ke atas	2	1.9%
		S1	73	67.6%
		DI-D2-D3	11	10.2%
		D4	1	0.9%
		SLTA	18	16.7%
		SLTP	2	1.9%
3	Pekerjaan	lainnya	12	11%
		Pegawai Swasta	10	9.3%
		Pelajar/Mahasiswa	17	15.7%
		PNS/TNI/Polri	46	42.6%
		Wiraswasta/Usahawan	23	21.3%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

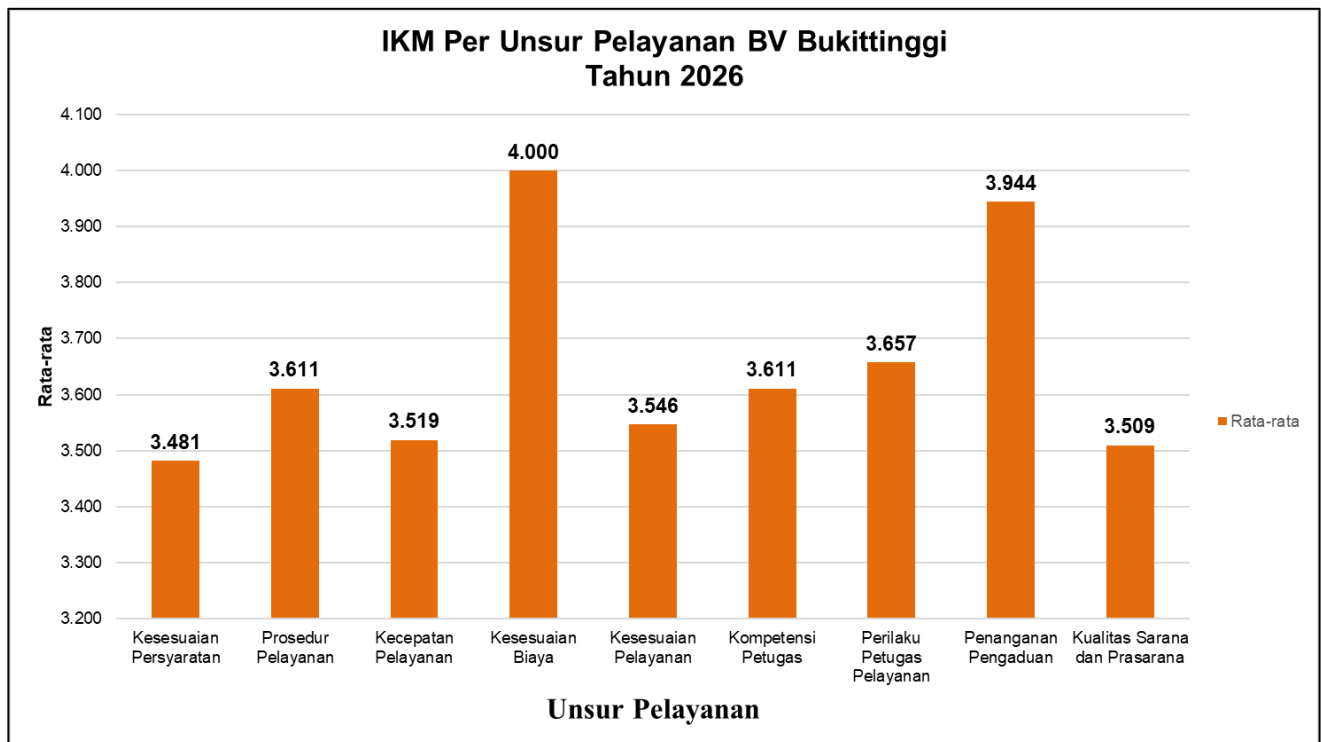
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil yang dilihat pada Tabel 1. SKM per unsur pelayanan Triwulan dibuat berdasarkan jenis layanan. BV Bukittinggi menyediakan 4 jenis layanan yaitu layanan pengujian, penyidikan penyakit hewan, Bimbingan teknis dan layanan lain-lain (magang/penelitian, informasi publik, pustaka dan lain-lain).

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan Triwulan I								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,477	3,606	3,514	4,000	3,541	3,606	3,661	3,945	3,514
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	91,33 (A /Sangat Baik)								

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Jenis Layanan periode Triwulan I

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Nilai Unsur Pelayanan Triwulan III								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pengujian	84	3,476	3,560	3,440	4,000	3,512	3,560	3,607	3,952	3,488
2	Penyidikan Penyakit Hewan	2	3,500	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	3,500
3	Bimbingan Teknis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Lain-lain (Magang/Penelitian, Permohonan Infomasi Publik, dll)	24	3,440	3,680	3,680	4,000	3,560	3,720	3,800	3,920	3,600
Rerata IKM Per Unsur			3,481	3,611	3,519	4,000	3,548	3,611	3,657	3,944	3,509
IKM Unit Layanan (Mutu)			91,33 (A / Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur (Triwulan I) Tahun 2026

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Unsur layanan dengan nilai terendah adalah Kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan dan kualitas sarana prasarana dengan nilai 3.481, 3.509 dan 3.546
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya dan Penanganan Pengaduan, dan perilaku petugas pelayanan dengan nilai 4.000, 3.944, dan 3.657

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 :

- Meningkatkan waktu penyelesaian pengujian sampai terbit LHU
- Kualitas sarana dan prasarana
- Kesesuaian persyaratan

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

- Kualitas sarana dan prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah dalam IKM, yang kemungkinan disebabkan oleh adanya pembangunan gedung baru. Selama proses tersebut, ruang penerimaan sampel dipindahkan ke ruang sementara, sehingga ketersediaan sarana dan prasarana menjadi terbatas dan berdampak pada kenyamanan serta pelayanan kepada pelanggan.
- Kesesuaian persyaratan: Sebagian responden menilai bahwa persyaratan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan atau persepsi pelanggan. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan pemahaman antara pelanggan dengan ketentuan persyaratan pelayanan yang berlaku, yang kemungkinan disebabkan oleh belum optimalnya pemahaman pelanggan terhadap persyaratan yang ada. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi serta penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami terkait persyaratan pelayanan.

- Kecepatan pelayanan menjadi unsur dengan nilai terendah kemungkinan terjadi karena adanya penyesuaian alur kerja selama proses pembangunan gedung baru, termasuk pemindahan ruang pelayanan dari lokasi sementara ke gedung baru. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan fasilitas, koordinasi antar petugas yang belum optimal, serta meningkatnya waktu tunggu dalam proses penerimaan dan penanganan sampel.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

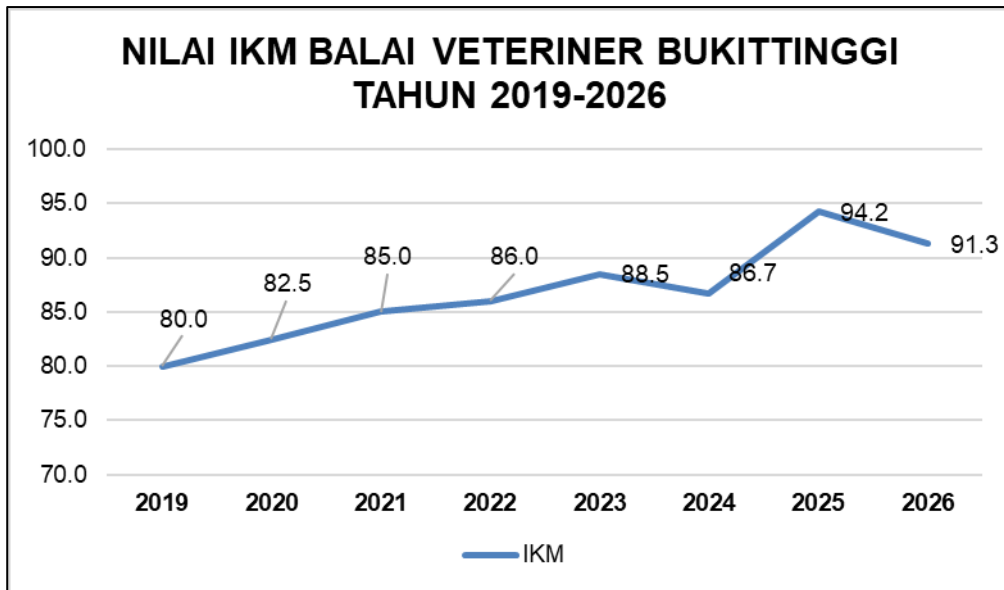
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang pelaksanaannya direncanakan dilaksanakan di bulan Agustus 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), 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
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian Persyaratan	Peningkatan sosialisasi mengenai kesesuaian persyaratan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah ditetapkan	√	√	√	√	Pelayanan Teknis, Tim Pelayanan Publik
2	Kecepatan pelayanan	Seiring dengan telah selesainya proses pembangunan dan dipindahkannya pelayanan ke gedung baru, dilakukan penataan ulang alur kerja pelayanan agar lebih optimal dan efisien. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang lebih memadai di gedung baru diharapkan dapat mendukung	√	√	√	√	Pelayanan Teknis, Tim Pelayanan Publik

		percepatan proses penerimaan dan penanganan sampel. Selain itu, dilakukan penguatan koordinasi antar petugas serta penyesuaian pembagian tugas sesuai dengan kondisi ruang dan fasilitas yang tersedia. Evaluasi berkala terhadap waktu pelayanan juga tetap dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.					
3	Kualitas sarana prasaranan	Optimalisasi pemanfaatan fasilitas di gedung baru melalui penataan ruang yang lebih fungsional dan sesuai dengan alur pelayanan.	√	√	√	√	Pelayanan Teknis, 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 Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Nilai IKM dari Tahun 2019-2026 (Triwulan I)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 akan tetapi mengalami sedikit penurunan tahun 2024 dan mengalami kenaikan di tahun 2025 dan mengalami sedikit penurunan di triwulan I tahun 2026.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Bukittinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 91.33 Nilai ini harus ditingkatkan lagi sebagai salah satu upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Veteriner Bukittinggi.
- Unsur layanan dengan nilai terendah adalah Kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan dan kualitas sarana prasarana dengan nilai 3.481, 3.509 dan 3.546
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya dan Penanganan Pengaduan, dan perilaku petugas pelayanan dengan nilai 4.000, 3.944, dan 3.657

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Balai Veteriner Bukittinggi

Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kemeterian Pertanian kami mohon bantuan para pelanggan mengisi kuesioner berikut [ini](#):

Tanggal :		Jam:	
Jenis Layanan yang diterima			
Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir	
- Laki-Laki - Perempuan		- SD Kebawah - SLTP - SLTA - DI-D2-D3 - S1 - S1 Ke atas	
Pekerjaan Utama			
- PNS/TNI/Polri - Wiraswasta/Usahawan - Pegawai Swasta - Pelajar/Mahasiswa - Lainnya:			
Kuisisioner Responden terhadap tentang Pelayanan			
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
- Tidak Sesuai - Kurang Sesuai - Sesuai - Sangat Sesuai		- Tidak Kompeten - Kurang Kompeten - Kompeten - Sangat Kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
- Tidak Mudah - Kurang Mudah - Mudah - Sangat Mudah		- Tidak Sopan dan Ramah - Kurang Sopan dan Ramah - Sopan dan Ramah - Sangat sopan dan Ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
- Tidak Cepat - Kurang Cepat - Cepat - Sangat Cepat		- Tidak Ada - Ada tetapi tidak berfungsi - Berfungsi kurang maksimal - Dikelola dengan baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang diinformasikan dengan yang dibayarkan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
- Tidak Sesuai - Kurang Sesuai - Sesuai - Sangat Sesuai		- Buruk - Cukup - Baik - Sangat Baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan		Saran/masukan/keluhan	
- Tidak Sesuai - Kurang Sesuai - Sesuai - Sangat Sesuai			

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit : Balai Veteriner
Pelayanan : Bukittinggi
Jenis Layanan : Pengujian Laboratorium
Jumlah Pelanggan : 123
Jumlah Responden : 108

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	3	4	3
24	3	3	3	4	4	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	4	3	4	3	4	3	4	3
32	4	4	3	4	3	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	4	4	3	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	4	3	4	3	4	3	4	3
42	3	4	3	4	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	3	3	4	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	4	4	3
46	4	4	3	4	4	3	4	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4
51	4	3	3	4	3	3	3	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	4	4	4	4	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	3	4	3	4	4	4	3
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	4	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	3	4	4	4	4
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4
76	3	3	3	4	3	3	4	4	3
77	3	3	4	4	3	3	4	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	4	4	4	4	3	3	3	4	3
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	4	3	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	4	4	4	4	3	4	4	4
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	4	4	3	3
89	3	4	4	4	4	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4

93	3	4	3	4	3	4	4	4	4
94	3	3	4	4	3	3	4	4	3
95	3	4	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	4	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	4	4	3	3	3	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	376	390	380	432	383	390	395	426	379
NRR / pertanyaan	3.481	3.611	3.519	4.000	3.546	3.611	3.657	3.944	3.509
NRR tertbg/ pertanyaan	0.387	0.401	0.391	0.444	0.394	0.401	0.406	0.438	0.390
NRR tertbg/unsur	0.387	0.401	0.391	0.444	0.394	0.401	0.406	0.438	0.390
								*)	**))
IKM Unit pelayanan								3.653	91.33

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No .	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Indeks Konversi	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.481	87.04	B
U2	Prosedur Pelayanan	3.611	90.28	A
U3	Kecepatan Pelayanan	3.519	87.96	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000	100.00	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.546	88.66	A
U6	Kompetensi Petugas	3.611	90.28	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.657	91.44	A
U8	Penanganan Pengaduan	3.944	98.61	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.509	87.73	B

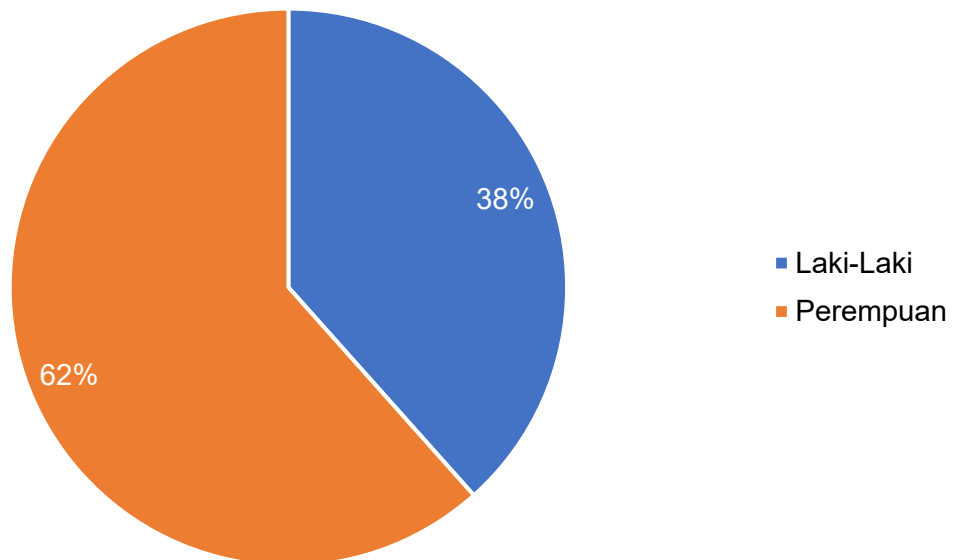
IKM UNIT PELAYANAN :	91.33
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	
-------------------------	--------------------	--

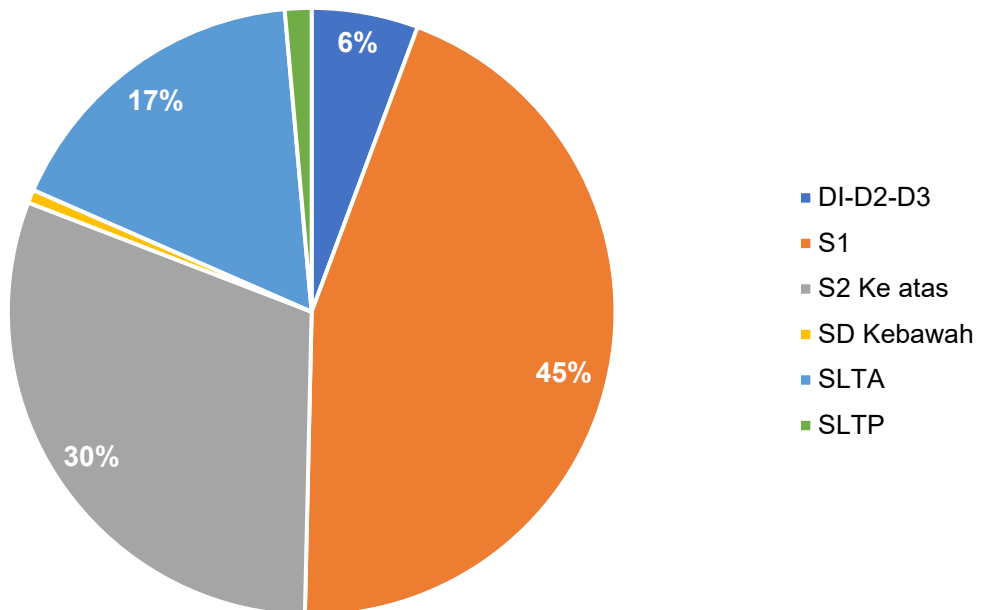
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.48
U6	Kompetensi Petugas	3.61
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.52
U5	Kesesuaian Pelayanan	4.00
U8	Penanganan Pengaduan	3.55
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.61
U2	Prosedur Pelayanan	3.66
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.94
U3	Kecepatan Pelayanan	3.51

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

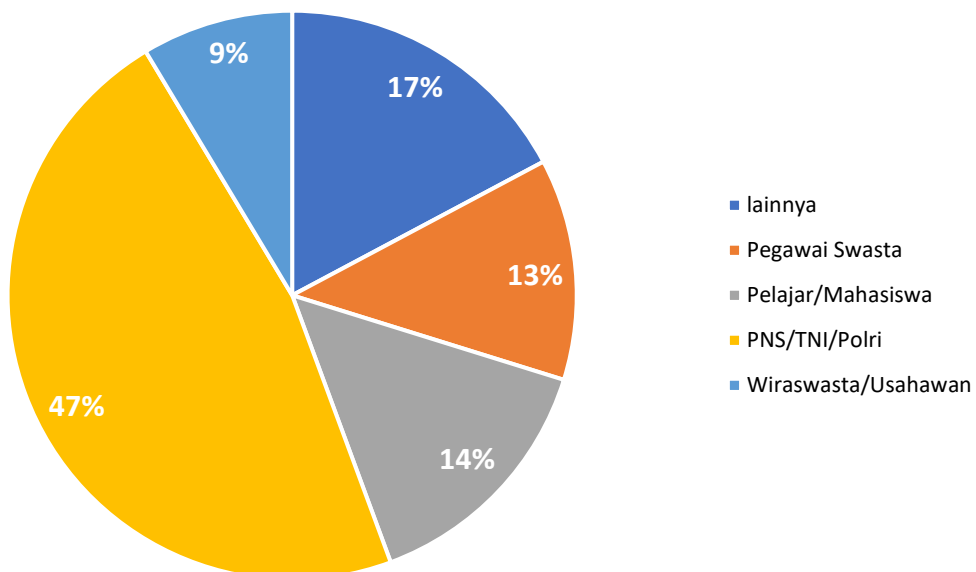
Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir



Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan



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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE 2025



KEMENTERIAN PERTANIAN

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

BALAI VETERINER BUKITTINGGI

2026

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 2025 menunjukkan angka baik pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.651	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.657	A
3	Waktu Penyelesaian	3.585	A
4	Biaya/Tarif	3.585	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.578	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.675	A
7	Perilaku Pelaksana	3.675	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.952	A
9	Sarana dan Prasarana	3.571	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan untuk beberapa unsur terendah seperti kesesuaian biaya, kecepatan Pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana. 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 (2026)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Biaya	Peningkatan Sosialisasi kepada pelanggan terkait kesesuaian tarif pengujian yang diberikan BV adalah mengacu pada PMK RI no 85 tahun 2023 (tarif tidak ditentukan oleh balai	√	√	√	√	Tim Pelayanan Publik
2	Kecepatan pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" serta sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan seperti persyaratan pelanggan, alur pelayanan dan informasi lama pengujian	√	√	√	√	Tim Pelayanan Publik
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Penganggaran pembangunan gedung baru serta sarana prasarana penunjang dana anggaran SBSN	√	√	√	√	Kepala sub bagian TU

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	Kesesuaian Biaya	Sudah	Sosialisasi kepada pelanggan terkait tarif pengujian yang diberikan BV adalah mengacu pada PMK RI no 85 tahun 2023 (tarif tidak ditentukan oleh balai)	Terlampir	-
2	Kecepatan pelayanan	Sudah	Peningkatan sosialisasi registrasi " <i>online</i> " serta sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan seperti persyaratan pelanggan, alur pelayanan dan informasi lama pengujian	Terlampir	-
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Sudah	Penganggaran dan pelaksanaan pembangunan gedung baru serta sarana prasarana penunjang melalui dana anggaran SBSN	Terlampir	-

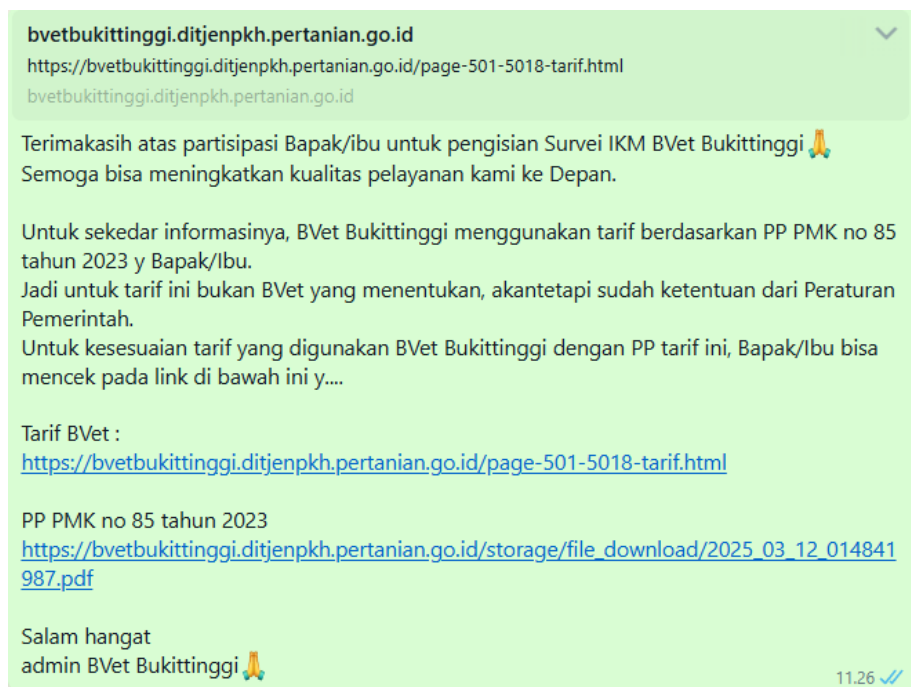
Dokumentasi Kegiatan

1. Kesesuaian Biaya

Sosialisasi kepada pelanggan terkait tarif pengujian yang diberikan BV adalah mengacu pada PMK RI no 85 tahun 2023 (tarif tidak ditentukan oleh balai). Menyediakan informasi kesesuaian persyaratan pengujian dalam bentuk informasi tarif pengujian, jenis sampel dan jenis uji.

Informasi Tarif pengujian yang dilengkapi metode uji, jenis spesimen, pengawet dan lama pengujian

Melalui WA kepada semua Pelanggan Mengenai Tarif Layanan BV



Di Instagram, Facebook dan Youtube

<https://www.instagram.com/reel/DHclindsUdv/>

<https://www.facebook.com/share/p/14tR5QLcwEC/>

https://youtube.com/shorts/B311e7mqg_c?feature=share



Di Website

<https://bvetbukittinggi.ditjenpkh.pertanian.go.id/page-501-5018-tarif.html>



2. Kecepatan Pelayanan

Peningkatan sosialisasi registrasi “online” serta sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan seperti persyaratan pelanggan, alur pelayanan dan informasi lama pengujian yang disosialisasikan akun medsos BV Bukittinggi seperti di Instagram, Facebook, website dan twitter

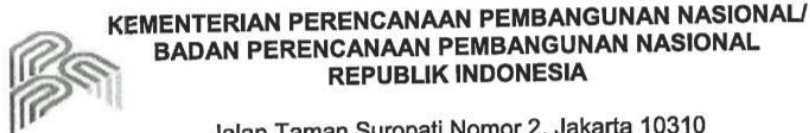
Persyaratan pelanggan di website

<https://bvetbukittinggi.ditjenpkh.pertanian.go.id/layanan/persyaratan-pelayanan>



3. Kualitas Sarana dan Prasarana

Penganggaran pembangunan gedung baru serta sarana prasarana penunjang dana anggaran SBSN.



**KEMENTERIAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL/
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

Jalan Taman Suropati Nomor 2, Jakarta 10310
Telepon (+6221) 31936207, 3905650; Faksimile (+6221) 3145374
www.bappenas.go.id

Nomor	: B-19448/D.8/PD.05/10/2024	Jakarta, 7 Oktober 2024
Sifat	: Rahasia	
Lampiran	: 1 (satu) berkas	
Perihal	: Penyampaian Rincian Kegiatan pada DPP SBSN TA 2025	

Yth.

1. **Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko, Kementerian Keuangan**
2. **Direktur Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan**

di-Tempat

Sehubungan telah ditetapkan Daftar Prioritas Proyek (DPP) yang dibiayai melalui penerbitan Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) melalui Surat Menteri PPN/Kepala Bappenas nomor B-664/D.8/PD.05/09/2024 tanggal 19 September 2024, bersama ini kami sampaikan informasi rincian kegiatan, nilai alokasi dan lokasi masing-masing proyek pada DPP SBSN TA. 2025.

Adapun rincian kegiatan tersebut telah dibahas, direviu, dan dilakukan penilaian berdasarkan surat usulan dan dokumen kesiapan proyek (KAK dan DSKP) yang disampaikan oleh Kementerian/Lembaga pemrakarsa proyek kepada Menteri PPN/Kepala Bappenas. Hal ini sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah nomor 16 Tahun 2023 dimana Menteri Perencanaan melakukan penilaian kelayakan proyek dan menetapkan dalam Daftar Prioritas Proyek SBSN kemudian Menteri Perencanaan menyampaikan DPP SBSN kepada Menteri Keuangan (Pasal 22).

Rincian kegiatan disampaikan dengan maksud untuk memastikan proyek yang akan dibiayai melalui sumber dana dari penerbitan SBSN TA. 2025 dapat dijamin implementasinya secara konsisten sesuai dengan perencanaan yang telah disusun dan disepakati. Rincian kegiatan tersebut dapat digunakan sebagai bahan rujukan dalam proses penganggaran dan implementasi proyek SBSN TA. 2025.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya Saudara diucapkan terimakasih.



Deputi Bidang Pendanaan Pembangunan

Scenaider C.H. Siahaan
Scenaider C.H. Siahaan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Balai Veteriner Bukittinggi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut 3 unsur IKM dengan nilai terendah di tahun 2025 (pelaksanaan tindak lanjut di tahun 2026) sebanyak 25% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

