

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II 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 II 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, 29 Juni 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 II 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 II membutuhkan waktu 3 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 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 April sampai Juni Tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Balai Veteriner Bukittinggi adalah Triwulan II sebanyak 38 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 II sebanyak 38 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 38 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	13	34%
		Perempuan	26	66%
2	Pendidikan	S2 Ke atas	11	28.9%
		S1	13	31.6%
		DI-D2-D3	3	7.9%
		D4	1	2.6%
		SLTA	10	26.3%
		SLTP	1	2.6%
3	Pekerjaan	lainnya	3	8%
		Pegawai Swasta	3	7.9%
		Pelajar/Mahasiswa	10	26.3%
		PNS/TNI/Polri	17	44.7%
		Wiraswasta/Usahawan	5	13.2%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

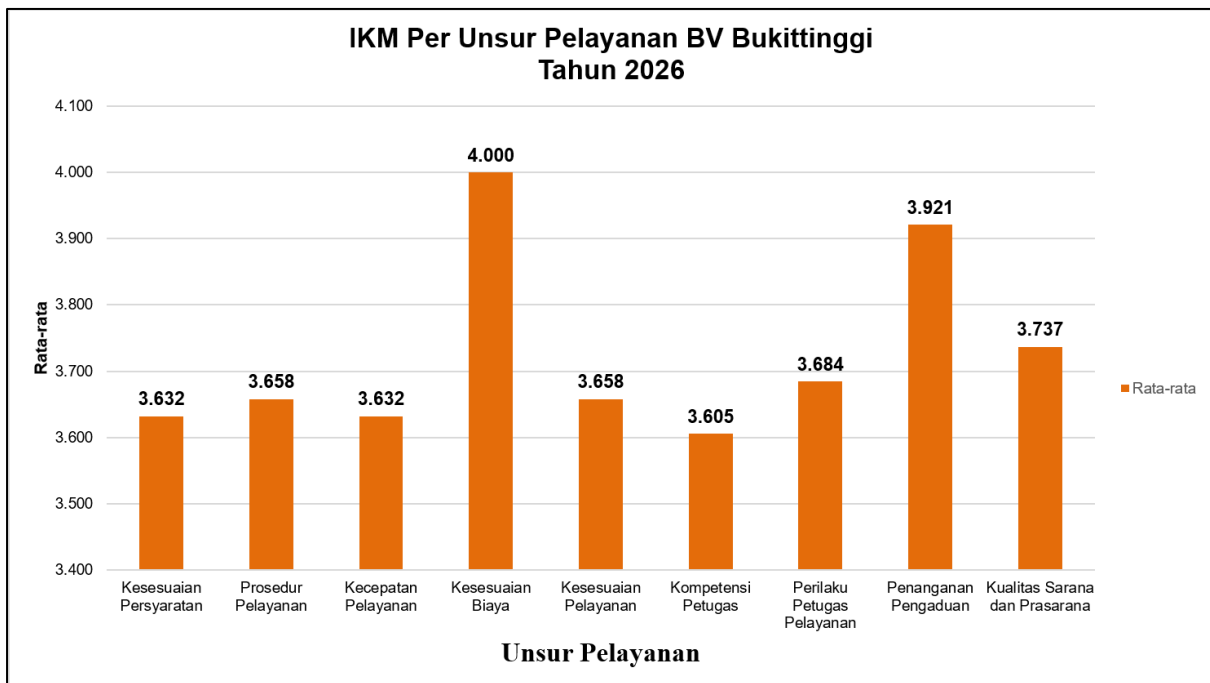
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil yang dilihat pada Tabel 1. SKM per unsur pelayanan Triwulan dibuat berdasarkan jenis layanan. BV Bukittinggi menyediakan 4 jenis layanan yaitu layanan pengujian, penyidikan penyakit hewan, Bimbingan teknis dan layanan lain-lain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

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

	Nilai Unsur Pelayanan Triwulan II								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,632	3,658	3,632	4,000	3,658	3,605	3,684	3,921	3,737
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	93,13 (A /Sangat Baik)								

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

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Nilai Unsur Pelayanan Triwulan II								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pengujian	31	3,613	3,645	3,613	4,000	3,645	3,613	3,645	3,903	3,742
2	Penyidikan Penyakit Hewan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Bimbingan Teknis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Lain-lain (Magang/Penelitian, Permohonan Infomasi Publik, dll)	7	3,714	3,714	3,714	4,000	3,714	3,571	3,857	4,000	3,714
Rerata IKM Per Unsur			3,632	3,658	3,632	4,000	3,658	3,605	3,684	3,921	3,737
IKM Unit Layanan (Mutu)			93,13 (A / Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur (Triwulan II) 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 kompetensi petugas dengan nilai 3.632 dan 3.605
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya dan Penanganan Pengaduan, dan kualitas sarana prasarana dengan nilai 4.000, 3.921, dan 3.737

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
- Kesesuaian persyaratan
- Kompetensi petugas

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

- Kompetensi petugas merupakan unsur dengan nilai terendah dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini diduga dipengaruhi oleh adanya perubahan sumber daya manusia, yaitu beberapa pegawai telah memasuki masa pensiun dan digantikan oleh pegawai baru. Di sisi lain, kebijakan efisiensi anggaran menyebabkan pelaksanaan kegiatan pengembangan kompetensi belum dapat dilaksanakan secara optimal, sehingga berdampak pada persepsi pengguna layanan terhadap kompetensi petugas.
- 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.

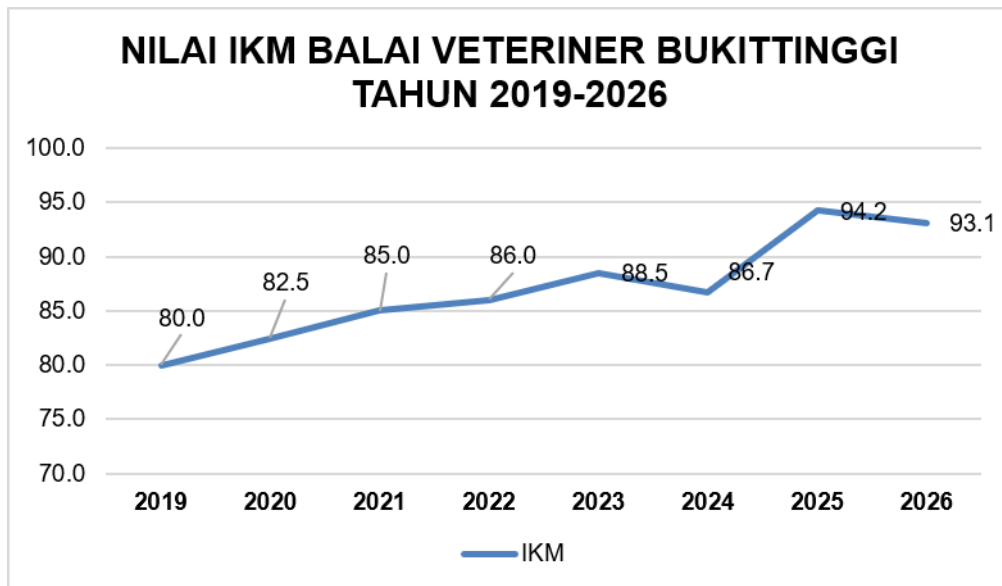
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang pelaksanaannya direncanakan dilaksanakan di bulan Agustus 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), 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	Peningkatan kompetensi petugas	Optimalisasi pemanfaatan fasilitas di gedung baru melalui penataan ruang yang lebih fungsional dan sesuai dengan alur pelayanan.	√	√	√	√	Pelayanan Teknis, KTU

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 II)

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 II tahun 2026.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Bukittinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93.13 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 kompetensi petugas dengan nilai 3.632 dan 3.605
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya dan Penanganan Pengaduan, dan kualitas sarana prasarana dengan nilai 4.000, 3.921, dan 3.737

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

2. Hasil Olah Data SKM



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

Unit : Balai Veteriner
 Pelayanan : Bukittinggi
 Pengujian : Laboratorium
 Jenis Layanan :
 Jumlah Pelanggan : 38
 Jumlah Responden : 38

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	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	4	4	4	3
13	3	4	4	4	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	4	3	3	3
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	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	3	4	4
28	4	3	3	4	3	3	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	4	3	4	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	4	4	3

35	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	138	139	138	152	139	137	140	149	142
NRR / pertanyaan	3.632	3.658	3.632	4.000	3.658	3.605	3.684	3.921	3.737
NRR tertbg/ pertanyaan	0.404	0.406	0.404	0.444	0.406	0.401	0.409	0.436	0.415
NRR tertbg/unsur	0.404	0.406	0.404	0.444	0.406	0.401	0.409	0.436	0.415
								*)	**))
IKM Unit pelayanan								3.725	93.13

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Indeks Konversi	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.632	90.79	A
U2	Prosedur Pelayanan	3.658	91.45	A
U3	Kecepatan Pelayanan	3.632	90.79	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000	100.00	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.658	91.45	A
U6	Kompetensi Petugas	3.605	90.13	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.684	92.11	A
U8	Penanganan Pengaduan	3.921	98.03	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.737	93.42	A

IKM UNIT PELAYANAN :

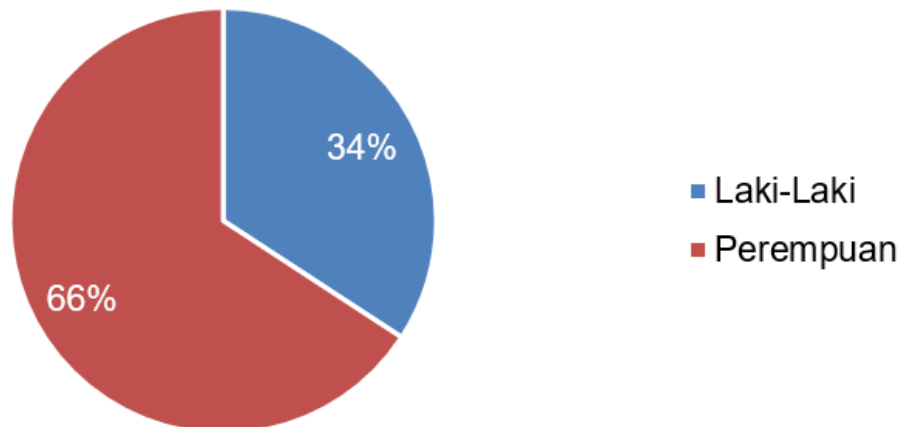
93.13

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.63
U6	Kompetensi Petugas	3.66
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.63
U5	Kesesuaian Pelayanan	4.00
U8	Penanganan Pengaduan	3.66
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.61
U2	Prosedur Pelayanan	3.68
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.92
U3	Kecepatan Pelayanan	3.74

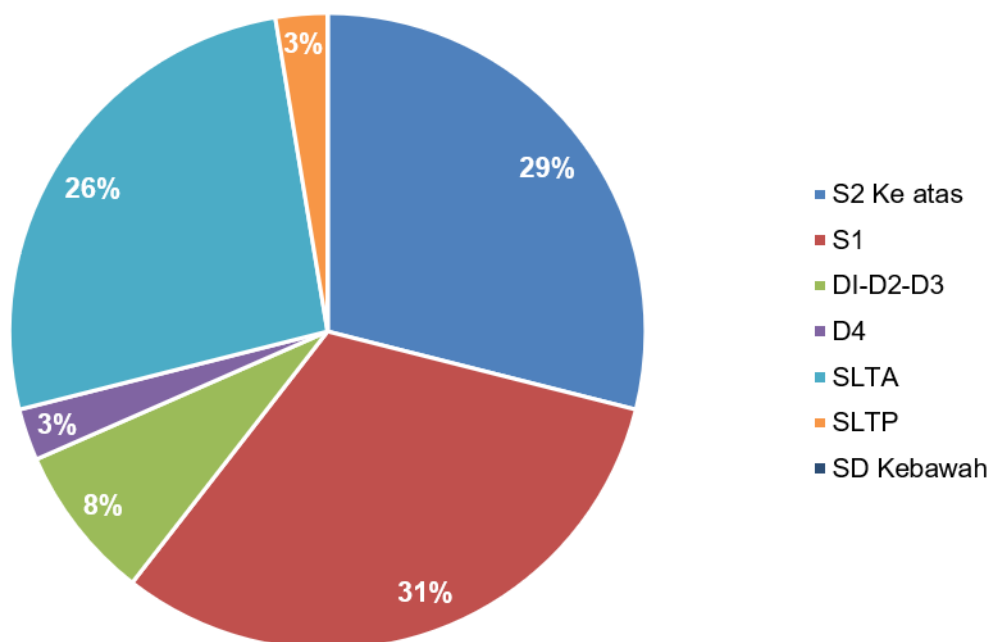
Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

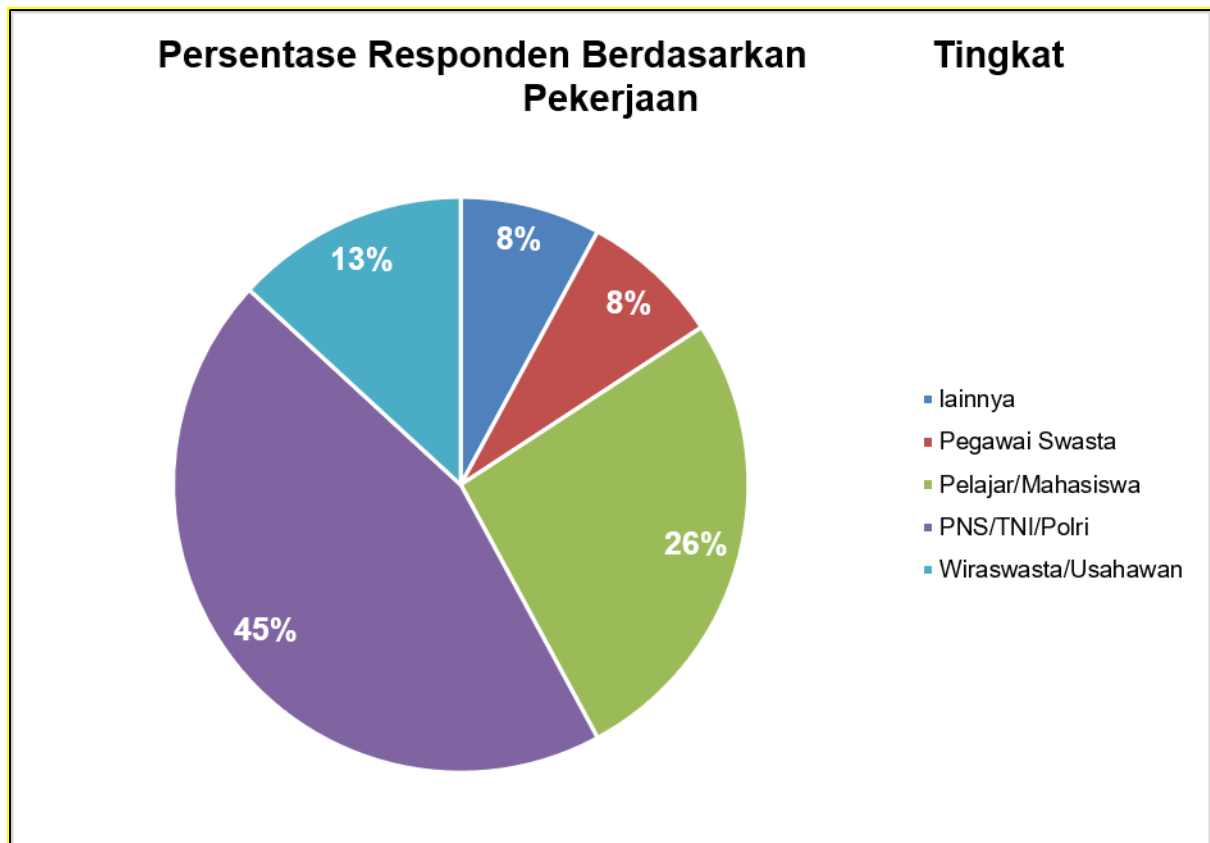
Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat





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	-

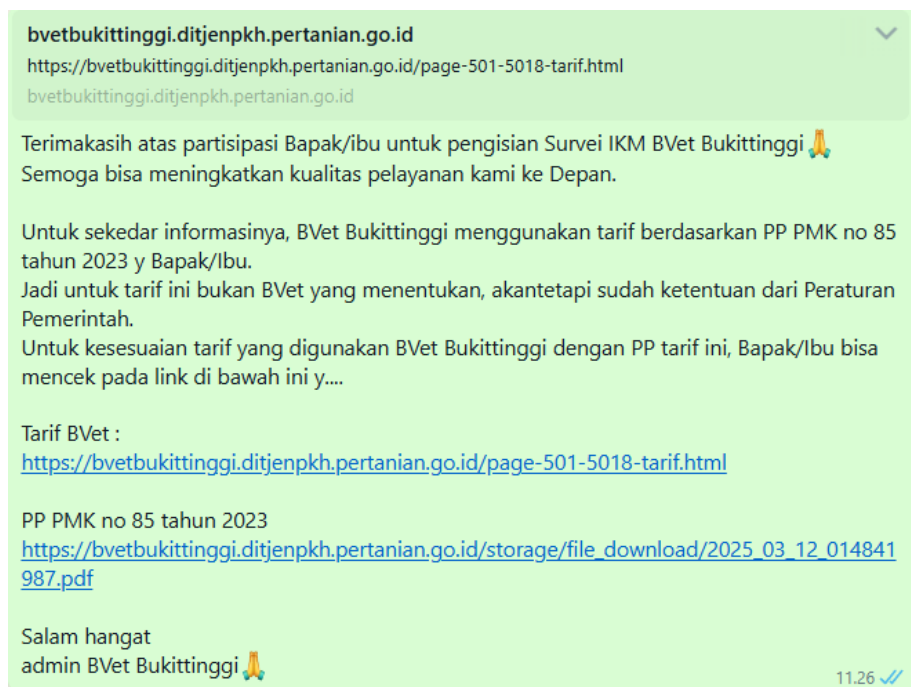
Dokumentasi Kegiatan

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, Youtube dan website

Info Tarif

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

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

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

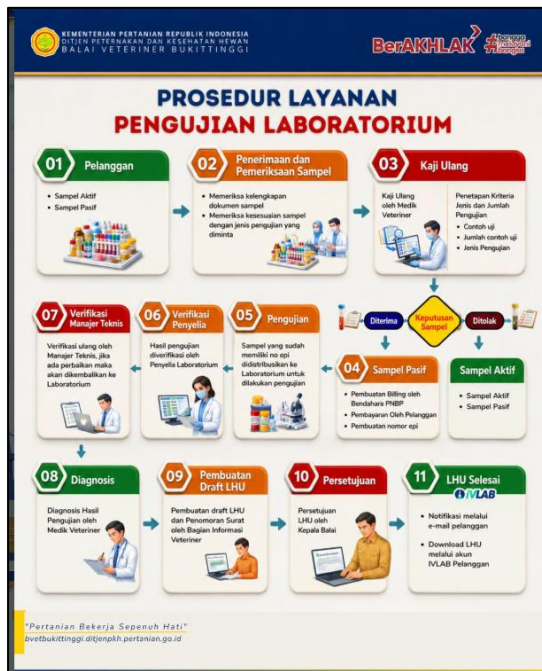
<https://bvetbukittinggi.ditjenpkh.pertanian.go.id/page-501-5018-tarif.html>



2. Kecepatan Pelayanan

Meningkatkan sosialisasi mengenai registrasi layanan secara **online** serta memberikan informasi kepada masyarakat terkait faktor-faktor yang memengaruhi kecepatan pelayanan, seperti prosedur layanan, alur pelayanan, dan lama waktu penyelesaian layanan. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media informasi Balai Veteriner Bukittinggi, antara lain Instagram, Facebook, website, dan X (sebelumnya Twitter).

Informasi Prosedur Layanan



bvet.bukittinggi
Balai Veteriner Bukittinggi



bvet.bukittinggi Pelayanan publik yang prima adalah prioritas kami. Untuk menjamin hasil pengujian yang akurat dan terpercaya, setiap sampel yang [#Sobatveteriner](#) kirimkan harus melewati alur pelayanan yang tersistematis (mulai dari penerimaan, pengujian, verifikasi berlapis, hingga penerbitan dokumen resmi).

Kabar baiknya, kini seluruh proses pelaporan hasil uji sudah terintegrasi melalui platform IVLAB! [#Sobatveteriner](#) akan mendapatkan notifikasi email otomatis begitu Laporan Hasil Uji (LHU) selesai dan bisa langsung mengunduhnya secara mandiri.

View Insights

Boost Post



Liked by [anugrahboy](#) and 14 others
9 June



Add a comment...

Post



bvet.bukittinggi
Balai Veteriner Bukittinggi



bvet.bukittinggi Halo [#SobatVeteriner!](#)

Balai Veteriner Bukittinggi berkomitmen penuh dalam menjaga kesehatan hewan dan mengendalikan penyakit zoonosis di wilayah kerja kami.

Apakah Anda sudah tahu bagaimana alur dan komitmen pelayanan kami saat menerima laporan atau indikasi adanya kasus penyakit hewan di lapangan?

Yuk simak infografis berikut!

View Insights

Boost Post



Liked by [anugrahboy](#) and 16 others
19 June



Add a comment...

Post



bvet.bukittinggi
Balai Veteriner Bukittinggi

bvet.bukittinggi Balai Veteriner Bukittinggi menyediakan layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis (Bimtek) bagi instansi pemerintah, swasta, akademisi, organisasi, maupun masyarakat yang membutuhkan peningkatan kapasitas, pendampingan teknis, dan penguatan kompetensi di bidang kesehatan hewan, kesehatan masyarakat veteriner, serta laboratorium veteriner.

Berikut kami informasikan alur prosedur pengajuannya permohonananya...

Permohonan dapat diajukan dengan mencantumkan tujuan

View Insights

Boost Post



Liked by anugrahboy and 12 others
6 days ago

Add a comment...

Post



bvet.bukittinggi
Balai Veteriner Bukittinggi

bvet.bukittinggi Halo, #SobatVeteriner! 🐾🌟

Sebagai bentuk komitmen keterbukaan informasi publik, Balai Veteriner Bukittinggi selalu siap memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan prima. Bagi Bapak/Ibu yang membutuhkan data atau informasi publik terkait layanan veteriner dan kesehatan hewan, kini prosesnya semakin mudah!

Yuk, simak alur dan persyaratan permohonan informasi publik melalui PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) berikut ini:

View Insights

Boost Post



Liked by anugrahboy and 14 others
15 June

Add a comment...

Post



KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA
DITJEN PERIKUTAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER BUKITTINGGI

BerAKHLAK

BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK

PROSEDUR LAYANAN MAGANG/PENELITIAN

01 PENGANTARAN PERMOHONAN

- Wajib mengemukakan surat permohonan resmi yang ditujukan kepada Kepala Balai.
- Untuk pelajar atau mahasiswa surat permohonan wajib dilampiri dengan surat pengantar dari sekolah atau universitas yang bersangkutan.
- Semua permohonan harus disertai rincian teknik pengujian atau metode penelitian yang akan dilakukan di laboratorium.

02 DISPOSISI DAN PERTIMBANGAN TEKNIS

- Disposisi Kepala Balai kepada Ketua Tim Kerja Pelagisan Teknis.
- Ketua Tim Kerja Pelagisan Teknis kemudian akan meminta pertimbangan teknis dari Kepala Laboratorium yang bersangkutan untuk memastikan ketersediaan fasilitas, kelayakan metode, dan kemungkinan pelaksanaan kegiatan.

03 INFORMASI PERSETUJUAN

Berdasarkan hasil evaluasi teknis, permohonan akan diberikan informasi terkait status persetujuan pelaksanaan kegiatan.

Yaitu berupa:

- Disetujui: Mengatur jadwal penelitian.
- Tidak disetujui: Memberitahu kepada pemohon alasan tidak disetujuinya permohonan magang/penelitian.

04 PROSEDUR PEMAGANGAN

- Peserta magang diwajibkan membayar biaya pemagangan ke Bendahara PNBP (sesuai Tarif PP PMA No.85 Tahun 2023).
- Setelah proses pembayaran selesai, peserta dapat memulai kegiatan pemagangan di laboratorium sesuai penjadwalan dan pengaturan yang ditentukan.

05 PROSEDUR PENELITIAN

- Peneliti menyerahkan sampel ke bagian Penerimaan Spesimen.
- Setelah sampel diverifikasi, peneliti melakukan pembayaran biaya pengujian dan biaya penelitian kepada Bendahara SPP.
- Setelah pembayaran selesai, peneliti dapat melakukan kegiatan di laboratorium dengan berkoordinasi langsung dengan personel laboratorium yang bersangkutan.

06 PENERBITAN SURAT PENGANTAR

Setelah mendapatkan persetujuan teknis, Koordinator Pelagisan Teknis akan menerbitkan Surat Pengantar Penelitian atau Pemagangan, yang menjadi dokumen resmi untuk pelaksanaan kegiatan di Balai Veteriner Bukittinggi.

bvet.bukittinggi
Balai Veteriner Bukittinggi

bvet.bukittinggi Ingin Magang atau Penelitian di Bidang Veteriner? Simak Caranya Disini! 📄

Balai Veteriner Bukittinggi membuka peluang bagi Anda yang ingin mendalami dunia kesehatan hewan melalui program magang dan penelitian. Jangan sampai terlewat! Berikut panduan singkat alur prosedurnya:

Detail lengkapnya dapat Anda lihat pada infografis di atas, atau kunjungi website kami di bvetbukittinggi.ditjenpkh.pertanian.go.id.

[View Insights](#) [Boost Post](#)

♥️ 💬 ↺️ ↻️

Liked by anugrahboy and 16 others
4 days ago

Add a comment... [Post](#)

Persyaratan pelanggan di website

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

← → ↺

bvetbukittinggi.ditjenpkh.pertanian.go.id/layanan/persyaratan-pelayanan




BALAI VETERINER BUKITTINGGI

BERANDA PROFIL LAYANAN INFORMASI REGULASI PUBLIKASI INSTANSI TERKAIT

LAYANAN - PERSYARATAN PELAYANAN

Kategori

- Apps Playstore 0
- Sistem Informasi 2
- Website Base 21

LAYANAN LAINNYA

Kaldumas

🕒 20/08/2025 22:13:41

📄 Website Base |

👤 278

Sirup

🕒 27/07/2023 20:36:15

📄 Website Base |

👤 249

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan

posted by [Admin Satker](#) 267 03/12/2025 11:12:57

Untuk memperoleh informasi resmi terkait, silakan menghubungi layanan berikut melalui **WhatsApp** :

📞 **Penerimaan Sampel**

📞 0832-6469-4809 [Chat via WhatsApp] <https://wa.me/6285264694809>

<https://bvetbukittinggi.ditjenpkh.pertanian.go.id/storage/master/img/VEHh0uHspBFcRQRd20260108154459.png>

3. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pembangunan gedung baru beserta sarana dan prasarana penunjang yang didanai melalui anggaran SBSN (Surat Berharga Syariah Negara) telah terealisasi. Gedung Pelayanan Terpadu telah difungsikan sehingga seluruh layanan, meliputi layanan pengujian, PPID, dan konsultasi, berada dalam satu gedung yang sama. Kondisi ini memberikan kemudahan akses bagi pengguna layanan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan.

Gedung pelayanan telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas, antara lain toilet disabilitas, kursi roda, serta jalur landai (*ramp*) untuk akses kursi roda. Selain itu, telah disiapkan berbagai fasilitas penunjang pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, kursi antrean, meja resepsionis, ruang konsultasi, area parkir, ruang laktasi, sistem informasi layanan, perpustakaan, akses internet/Wi-Fi, televisi/media informasi, pendingin ruangan (AC), *charging station*, serta fasilitas pendukung lainnya.

Saat ini Balai Veteriner Bukittinggi masih dalam tahap penataan dan penempatan sarana pelayanan serta melengkapi berbagai fasilitas pendukung agar seluruh layanan dapat beroperasi secara optimal. Proses tersebut meliputi penataan ruang pelayanan, pemasangan peralatan dan media informasi, penyediaan perlengkapan pelayanan, serta penyempurnaan fasilitas pendukung lainnya guna meningkatkan kenyamanan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Ke depan, pemeliharaan dan penyempurnaan sarana dan prasarana akan terus dilakukan secara berkelanjutan agar seluruh fasilitas pelayanan selalu dalam kondisi baik, aman, nyaman, mudah diakses, serta mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Gedung Pelayanan Terpadu



Gedung Laboratorium



Sarana dan Prasarana

Ruang Penerimaan sampel



Perpustakaan



Ruang PPID



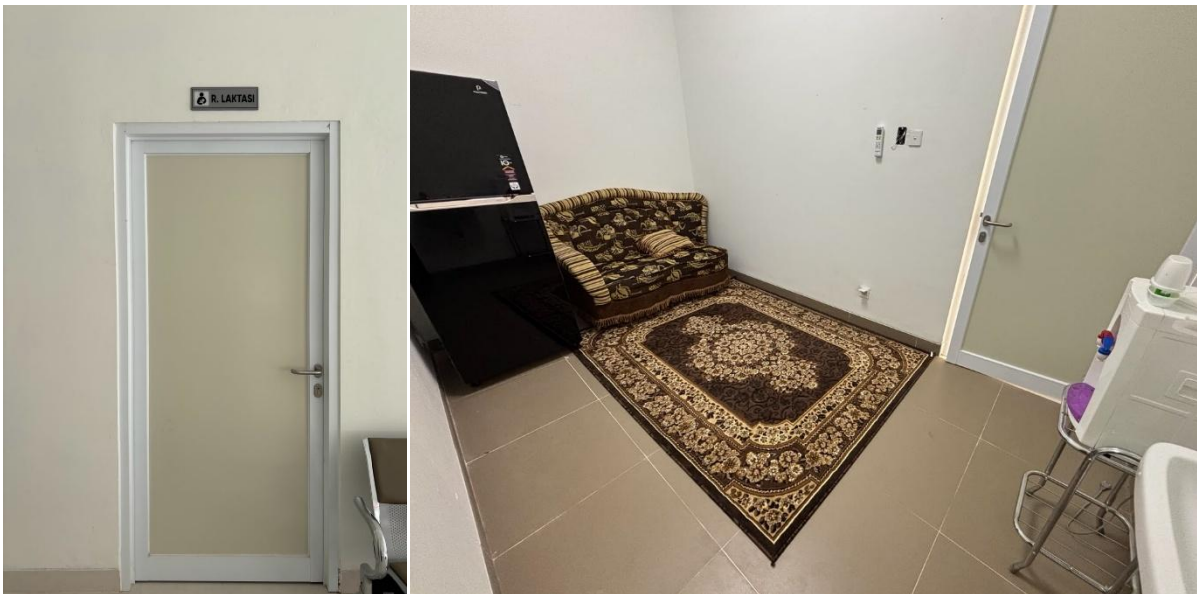
Ruang Konsultasi



Ruang Tunggu



Ruang menyusui



Toilet Dissabilitas



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 50% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

