



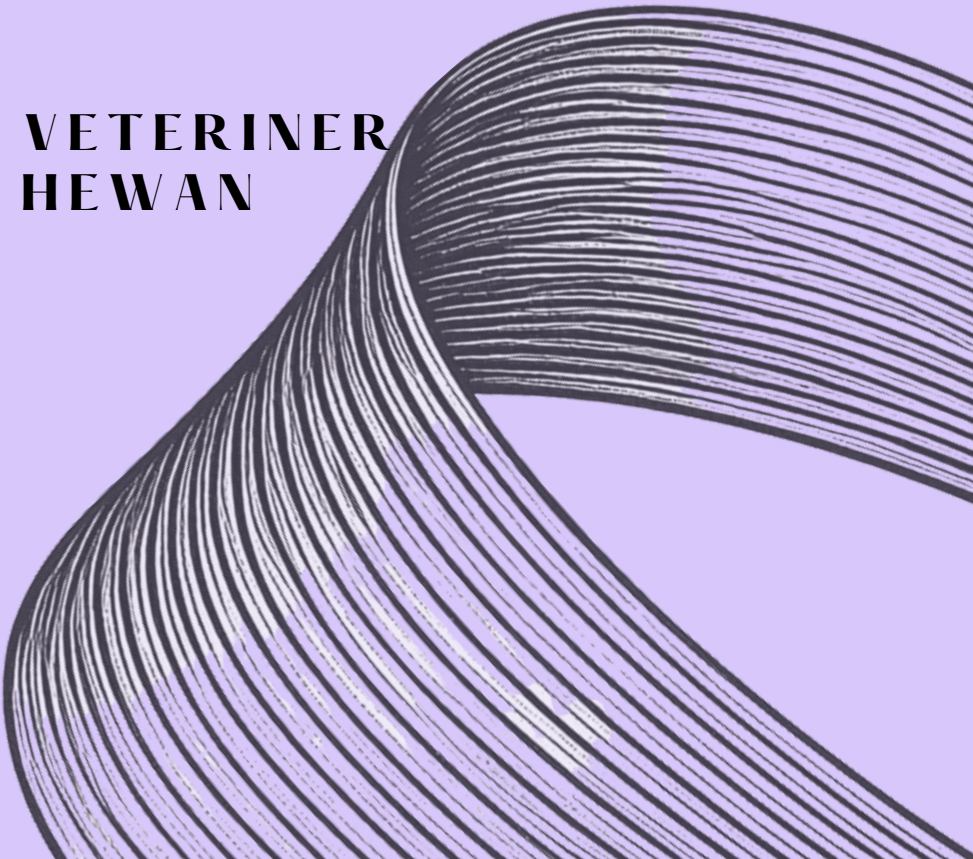
LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

LABORATORIUM VETERINER

SEMESTER I
JANUARI– JUNI
2026

**UPT
LABORATORIUM VETERINER
DAN KLINIK HEWAN**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga aporan Survey Kepuasan Pelanggan semester I Seksi Laboratorium Veteriner UPT Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan (UPT LVKH), Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau Tahun 2026 ini dapat diselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan pertanggung jawaban kinerja pelaksanaan pelayanan pada Seksi Laboratorium Veteriner UPT Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan (UPT LVKH) selama bulan Januari – Juni 2026.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pada seksi Laboratorium Veteriner.

Mengetahui,
Kepala Seksi Laboratorium Veteriner



drh. DEWI ANGGREINI, MM
NIP. 19800511 201001 2 006

Pekanbaru, 29 Juni 2026

Petugas,



RINI ZUBAIDAH HASIBUAN
NIP. 19910524 202521 2 006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR1

DAFTAR ISI.....2

BAB I1

PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan1

1.3 Maksud dan Tujuan.....2

BAB II4

PENGUMPULAN DATA SKP4

2.1 Pelaksana SKP4

2.2 Metode Pengumpulan Data.....4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKP5

2.5 Penentuan Jumlah Responden5

2.6 Metode Analisis.....5

BAB III7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKP7

3.1 Hasil dan Pembahasan Survei7

3.2 Data Responden11

BAB IV.....12

ANALISIS HASIL SKP12

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan12

4.2 Rencana Tindak Lanjut.....12

4.3 Tren Nilai SKP13

BAB V15

KESIMPULAN15

LAMPIRAN16

Kuesioner.....16

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKP17

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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKP) 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 Laboratorium Veteriner UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi 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 SKP 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 Pelanggan

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Gubernur Riau Nomor 31 Tahun 2010 tentang Petunjuk Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di Lingkungan Pemerintah Pemerintah Provinsi Riau (Berita Daerah Provinsi Riau Tahun 2010 Nomor 31)

- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Gubernur Riau Nomor 53 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Pemerintah Provinsi Riau (Berita Daerah Provinsi Riau Tahun 2010 Nomor 53);
- f. Peraturan Gubernur Riau nomor 70 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Riau Tahun 2020 – 2024;
- g. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
- h. Keputusan Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau Nomor 524/Kpts/PKH-SEKR/II/2022/110, tanggal 10 Januari 2022 tentang Tim Reformasi Birokrasi di Lingkungan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKP adalah mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Laboratorium Veteriner UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan. Sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Selain hal tersebut dapat pula mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Medik dan Paramedik dilingkungan Laboratorium Veteriner.

Adapun sasaran dilakukannya SKP 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 SKP 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 SKP

2.1 Pelaksana SKP

Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) dilakukan secara mandiri pada Laboratorium Veteriner UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan SKP 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.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKP 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 SKP Laboratorium Veteriner UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan 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. **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)

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 SKP

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

Table 1.1 Waktu pelaksanaan survey

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari - Februari 2026	14
2.	Pengumpulan Data	Februari – Juni 2026	110
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	14

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Laboratorium Veteriner UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan berdasarkan periode survei sebelumnya. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKP adalah 25 orang, maka populasi penerima layanan pada Laboratorium Veteriner UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 250 orang dengan sampel yang diuji sebanyak 25 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

2.6 Metode Analisis

Survei Kepuasan Pelanggan ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat

perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam survei tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam survei.

Sebelum data diolah, dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan digunakan pendekatan nilai rata – rata berimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkaH interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Table 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKP

3.1 Hasil dan Pembahasan Survei

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan pengguna jasa Laboratorium Veteriner semester I Tahun 2026 sebagai berikut :

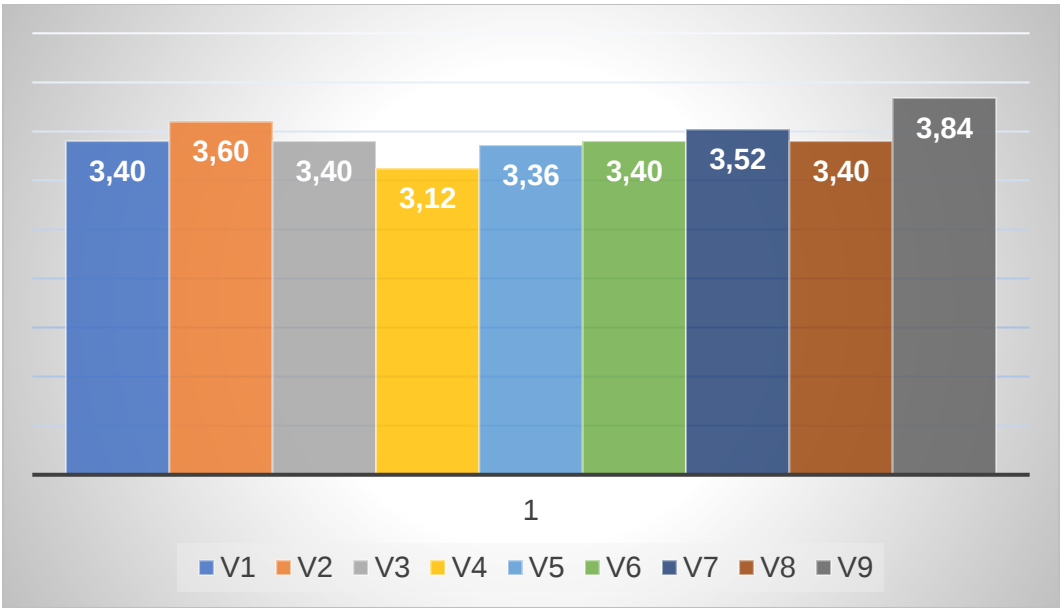
- 1. Jumlah responden : 25 responden
- 2. Nilai rata – rata tertimbang : 3,41
- 3. Nilai IKM : 85,36
- 4. Kategori mutu pelayanan : **Baik**
- 5. Nilai mutu pelayanan : **B**

Tabel 3.1 Nilai Indeks per unsur IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,40
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,60
3	Waktu penyelesaian	3,40
4	Biaya/ tarif	3,12
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,36
6	Kompetensi pelaksana	3,40
7	Perilaku pelaksana	3,52
8	Sarana dan prasarana	3,40
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,84
	Nilai Indeks	3,41

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan di Laboratorium Veteriner UPT Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan Tahun 2026, diketahui Penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi unsur dengan nilai tertinggi, yaitu mencapai 3,84. Hal ini menunjukkan bahwa Laboratorium Veteriner sangat responsif, terbuka, dan memiliki sistem yang sangat efektif dalam mengelola keluhan serta masukan dari masyarakat. Sistem, mekanisme dan prosedur berada di posisi kedua tertinggi dengan nilai 3,60, menandakan bahwa alur birokrasi pelayanan dinilai sudah jelas, ringkas, dan tidak berbelit-belit, dan Perilaku pelaksana juga mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari masyarakat dengan skor 3,52, yang mencerminkan keramahan, kesopanan, dan profesionalisme petugas di lapangan. Sedangkan biaya/ tarif mendapatkan nilai paling rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu sebesar 3,12. Angka ini masih masuk dalam kategori baik, namun aspek ini perlu menjadi perhatian utama untuk dievaluasi. Instansi perlu memastikan transparansi biaya, kesesuaian tarif dengan aturan resmi, atau memberikan sosialisasi yang lebih masif agar tidak terjadi kesalahpahaman di masyarakat.

Hasil indeks 3,41 membuktikan komitmen kuat Laboratorium Veteriner dalam menjaga mutu pelayanan. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat ke depannya, manajemen disarankan untuk fokus melakukan pembenahan pada keterbukaan informasi mengenai biaya/tarif, sembari mempertahankan kinerja luar biasa pada sistem Penanganan Pengaduan dan Prosedur Pelayanan.



Gambar 3.1 Grafik Indeks per unsur Kepuasan Pelanggan pada Laboratorium Veteriner

Pengolahan data SKP menggunakan excel template olah data SKP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Rincian nilai per unsur layanan

No	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	2	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4
8	3	4	3	3	3	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	2	4
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	4	4	2	3	3	4	3	4

No	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
15	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
23	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
24	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
25	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per unsur	85	90	85	78	84	85	88	85	96	
NRR Per unsur	3,40	3,60	3,40	3,12	3,36	3,40	3,52	3,40	3,84	
NRR Terimbang	0,37	0,40	0,37	0,34	0,37	0,37	0,39	0,37	0,42	3,41
SKP Unit Pelayanan										85,36

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) terhadap 25 responden pada 9 unsur pelayanan (V1–V9), diperoleh total nilai persepsi responden sebesar 776 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)/SKP Unit Pelayanan sebesar 85,36. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori Baik (Mutu Pelayanan B) sesuai dengan ketentuan penilaian SKP.

Secara rinci, hasil penilaian masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa:

1. Unsur V1 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 85 dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,40 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,37. Nilai ini menunjukkan bahwa responden menilai unsur pelayanan pada aspek V1 sudah berjalan dengan baik dan sesuai harapan masyarakat.
2. Unsur V2 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 90 dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,60 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,40. Hasil ini menunjukkan bahwa unsur V2 merupakan salah satu aspek pelayanan yang memperoleh penilaian tinggi dari

responden, mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik terhadap aspek tersebut.

3. Unsur V3 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 85 dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,40 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,37. Penilaian ini menunjukkan bahwa pelayanan pada unsur V3 telah memenuhi harapan pengguna layanan dan dipersepsikan baik oleh masyarakat.
4. Unsur V4 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 78, dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,12 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,34. Dibandingkan unsur lainnya, V4 merupakan unsur dengan nilai rata-rata terendah sehingga perlu menjadi perhatian untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek tersebut.
5. Unsur V5 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 84, dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,36 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,37. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai unsur pelayanan ini dalam kategori baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan.
6. Unsur V6 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 85, dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,40 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,37. Penilaian ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan V6 telah dilaksanakan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.
7. Unsur V7 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 88, dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,52 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,39. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan pada unsur ini.
8. Unsur V8 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 85, dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,40 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,37. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan pada unsur V8 telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat.
9. Unsur V9 memperoleh jumlah nilai persepsi sebesar 96, dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,84 dan nilai NRR tertimbang sebesar 0,42. Unsur ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi di antara seluruh unsur pelayanan yang dinilai, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap aspek pelayanan pada unsur V9.

Secara keseluruhan, nilai NRR tertimbang kumulatif sebesar 3,41 yang dikonversikan menjadi nilai SKP sebesar 85,36 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada unit pelayanan Laboratorium Veteriner telah berada pada kategori Baik. Meskipun demikian, unsur dengan nilai relatif rendah, khususnya V4, perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan masyarakat pada periode berikutnya dapat meningkat dan mencapai kategori Sangat Baik.

3.2 Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.3 Data responden pengisian survei kepuasan pelanggan

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	15	60
		Perempuan	10	40
2	Pendidikan	SD		
		SLTP		
		SLTA	3	12
		DIII		
		SI	15	60
		Profesi	4	16
		S2	3	12
3	Pekerjaan	ASN	10	40
		Swasta	9	36
		Wirausaha	5	20
		Pelajar	1	4
		Lainnya		

Survei Kepuasan Pelanggan pada Unit Pelayanan Laboratorium Veteriner Semester I Tahun 2026 didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki (60%), memiliki tingkat pendidikan Strata 1 (60%), dan bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (40%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari kelompok masyarakat dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi dan memiliki aktivitas profesional yang berkaitan dengan kebutuhan pelayanan laboratorium veteriner. Dengan demikian, hasil survei yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan tersebut.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKP

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/ tarif mendapatkan nilai paling rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu sebesar 3,12. Walaupun angka ini masih masuk dalam kategori baik, aspek ini perlu menjadi perhatian utama untuk dievaluasi.
2. Sedangkan Penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi unsur dengan nilai tertinggi, yaitu mencapai 3,84. Hal ini menunjukkan bahwa Laboratorium Veteriner sangat responsif, terbuka, dan memiliki sistem yang sangat efektif dalam mengelola keluhan serta masukan dari masyarakat.

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 :

- “Ada beberapa point penting mengenai biaya, yang mungkin bisa di bahas lagi, contoh pengambilan uji PCR AI di beri tarif yang sesuai antara Farm besar dan Farm kecil sehingga bisa membantu Usaha kecil”.
- “Ketika ada case besar maupun kecil, tolong kepada pihak yang melakukan kesalahan diberi arahan untuk memiliki etika agar "meminta maaf" kepada owner/pemilik hewan. Berani bertanggung jawab atas kesalahan dan tolong untuk tata bahasa dan sikap dari beberapa staff dan dokter lebih ramah, karna tanpa masyarakat LVKH tidak akan maju. Terimakasih.”.
- “Semoga kedepannya komunikasi dan informasi ke pelanggan lebih ditingkatkan lagi”.

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

- ✓ Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- ✓ Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan),

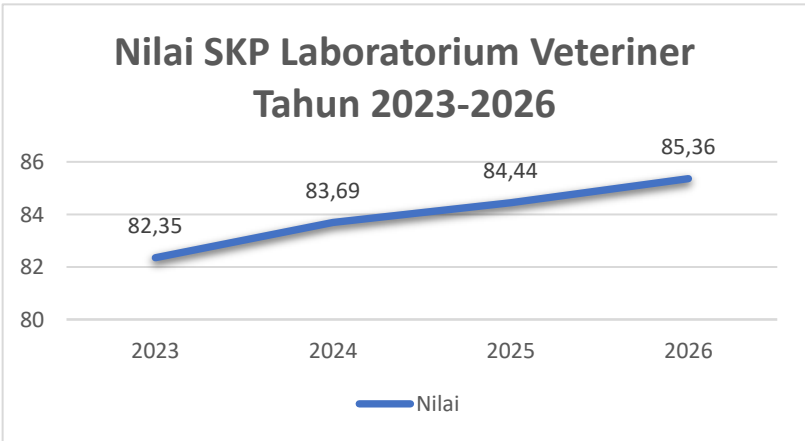
atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKP dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKP

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Petugas Administrasi
2	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	Kepala Seksi Laboratorium Veteriner
		Simplifikasi proses bisnis			√		Penyelia Laboratorium
3	Perilaku Petugas	Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala Seksi Laboratorium Veterine

4.3 Tren Nilai SKP

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan pelanggan 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 Laboratorium Veteriner UPT Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4.1 Grafik Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Laboratorium Veteriner

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026 semester I pada seksi Laboratorium Veteriner .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) selama satu semester mulai Februari 2026 sampai dengan Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Laboratorium Veteriner UPT Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan **nilai Kepuasan Pelanggan 85,36**. Meskipun demikian, nilai SKP Laboratorium Veteriner menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/ tarif dan Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,84 dari unsur layanan, dan Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,60.

LAMPIRAN

Kuesioner

 SNI ISO/IEC 17025:2017	UPT LABORATORIUM VETERINER DAN KLINIK HEWAN DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN PROVINSI RIAU FORMULIR	No. Bagian	: FM7.1-1
		Halaman	: 1 dari 1
		Terbitan / Revisi	: 1/0
		Tanggal Terbitan	: 11/05/2026
		Tanggal Revisi	
		Disetujui Manajer Mutu	
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN			
Tanggal Survei :		Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 16.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Nama :			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P			
Pendidikan :			
Pekerjaan :			
Jenis Layanan yang diterima :		(Jenis Pengujian)	
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)			
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		P*)	
a. Tidak sesuai		1	
b. Kurang sesuai		2	
c. Sesuai		3	
d. Sangat sesuai		4	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
a. Tidak sesuai		1	
b. Kurang sesuai		2	
c. Sesuai		3	
d. Sangat sesuai		4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
a. Tidak tepat		1	
b. Kurang tepat		2	
c. Tepat		3	
d. Sangat tepat		4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan			
a. Sangat mahal		1	
b. Cukup Mahal		2	
c. Murah		3	
d. Gratis		4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak sesuai		1	
b. Kurang sesuai		2	
c. Sesuai		3	
d. Sangat sesuai		4	
Catatan : P* : Penilaian			
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan		P*)	
a. Tidak kompeten		1	
b. Kurang kompeten		2	
c. Kompeten		3	
d. Sangat kompeten		4	
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
a. Tidak sopan dan ramah		1	
b. Kurang sopan dan ramah		2	
c. Sopan dan ramah		3	
d. Sangat sopan dan ramah		4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana			
a. Buruk		1	
b. Cukup		2	
c. Baik		3	
d. Sangat baik		4	
9. Bagaimana pendapat Anda tentang layanan pengaduan Laboratorium Veteriner			
a. Tidak ada		1	
b. Ada tetapi tidak berfungsi		2	
c. Berfungsi kurang maksimal		3	
d. Dikelola dengan baik		4	

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKP



Konsultasi pelanggan terkait pengujian



Ruang penerimaan pelanggan/ sampel



Petugas pengambil sampel





Musholla



Tempat wudhu



Toilet