

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

20

OVER

23

**UPT. LABORATORIUM VETERINER DAN
KLINIK HEWAN**

DAFTAR ISI

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

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 (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik 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 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- d. 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);
- e. Peraturan Gubernur Riau nomor 70 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Riau Tahun 2020 – 2024;
- f. 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);
- g. Keputusan Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau Nomor 524/Kpts/PKH-SEKR/I/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 SKM adalah mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh 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 UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan.

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 UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan adalah tim yang sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau Nomor : 524/Kpts/PKH-UPT.LVKH/III/2022/429, tanggal 01 Maret 2022 tentang Pembentukan Tim Pengelola Persiapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

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

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari - Februari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Maret-Agustus 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli - Agustus 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.000 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 130 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 130 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

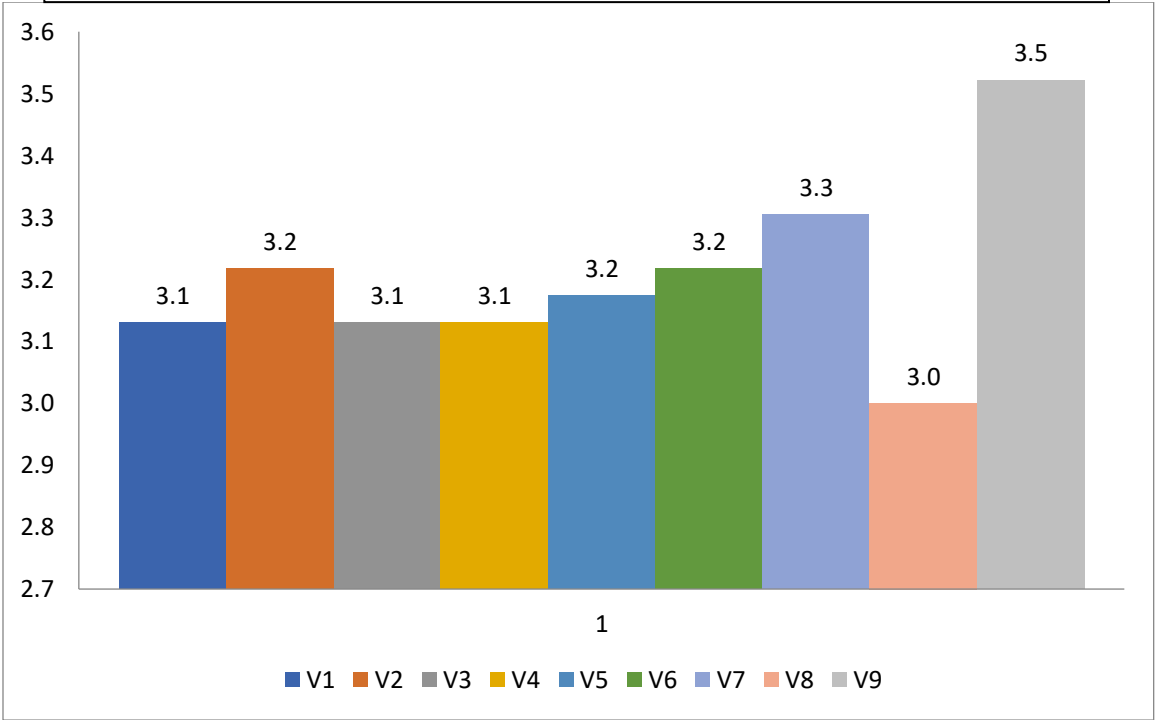
No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUML AH	PERSENT ASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	45	34%
		PEREMPUAN	95	66%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	40	30%
		DIII	5	2%
		SI	70	54%
		S2	15	14%
3	PEKERJAAN	PNS	15	13%
		TNI	5	1%
		SWASTA	55	42%
		WIRAUSAHA	45	35%
		LAINNYA	10	9%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KLINIK	85	65%
		LAYANAN LAB	30	23%
		LAINNYA	15	12%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,1	3,2	3,1	3,1	3,2	3,2	3,3	3,0	3,5
Kategori		B	B	B	B	B	B	A	B	A
IKM	Unit	79,05 (B atau Baik)								
Layanan										

IKM PER UNSUR LAYANAN UPT. LABORATORIUM
VETERINER DAN KLINIK HEWAN



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Maklumat Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,0. Selanjutnya Persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,1 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu dan Biaya/Tarif Layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kejelasan Pelayanan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,5 dari unsur layanan, dan Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pembayaran sebaik nya menggunakan tunai dan Non Tunai”.
- “Penambahan layanan pengujian seperti darah uji HA-HI dan lain - lain”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

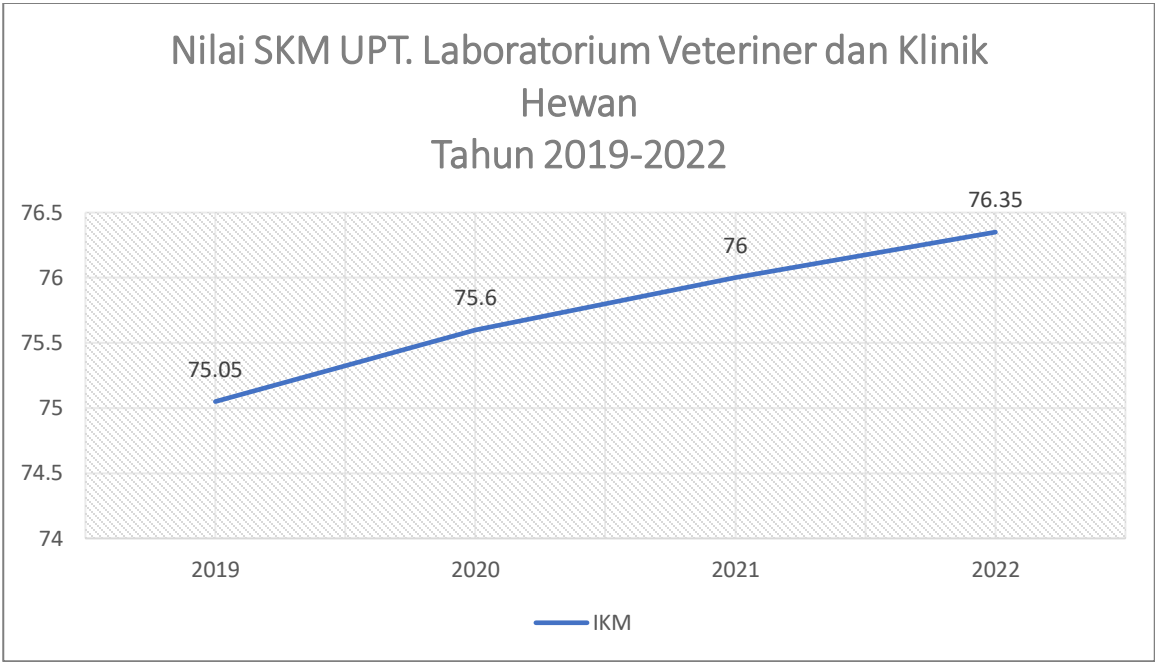
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T	TW	TW	TW	
			W I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Bagian TU
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				√	...

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 UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan.

BAB V

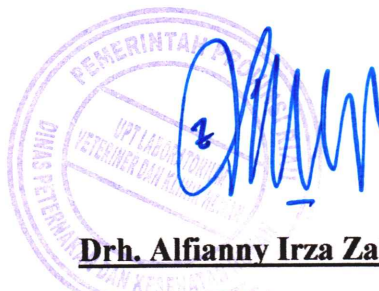
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari 2023 sampai dengan Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan **nilai SKM 79,05**. Meskipun demikian, nilai SKM UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Maklumat Pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, serta Biaya/ Tarif.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kejelasan Penanganan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,5 dari unsur layanan, dan Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Pekanbaru, 23 Agustus 2023

Kepala UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan
Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau



Drh. Alfianny Irza Zakaria

Pembina (IV/a)

NIP. 19661003 199903 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

UPT LABORATORIUM VETERINER DAN KLINIK HEWAN

Jl. HANG TUAH NO. 257A – PEKANBARU, TELP. (0761)44341, 22817 FAX. (0761) 44342

Email : uptlvkh@gmail.com

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00*

13.00 - 16.00*

PROFIL

Nama :

Jenis Kelamin :

LP

Pendidikan :

SDSMPSMAS1S2S3

Pekerjaan :

PNSTNIPOLRISWASTAWIRAUSAHA

LAINNYA(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : Pelayanan Klinik atau Pengujian Sampel)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

1

2

3

4

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

1

2

3

4

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

1

2

3

4

a. Tidak cepat

b. Kurang cepat

c. Cepat

d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

1

2

3

4

a. Sangat mahal

b. Cukup Mahal

c. Murah

d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

1

2

3

4

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam

1

2

3

4

a. Tidak kompeten

b. Kurang kompeten

c. Kompeten

d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan

1

2

3

4

a. Tidak sopan dan ramah

b. Kurang sopan dan ramah

c. Sopan dan ramah

d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

1

2

3

4

a. Buruk

b. Cukup

c. Baik

d. Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

1

2

3

4

a. Tidak ada

b. Ada tetapi tidak berfungsi

c. Berfungsi kurang maksimal

d. Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT
UPT. LABORATORIUM VETERINER DAN KLINIK HEWAN

Jumlah Populasi : 23 Orang dari 130 Responden
Waktu Pelaksanaan : Februari - Agustus 2023

No	Responden	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	Total
1	Dewi	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
2	Erman Tovani	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
3	Tiara	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	Nopit	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
5	Siska Putri Afriyuni	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
6	Natalia Kristina Memori	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	PM	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	Ramadhani Indah Aldilla	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
9	Marini	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	Khaerrunisa Sulistianingsih	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	IIL Tri Martha	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
12	Maharani Hasanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Sintia N.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	Erman Tovani	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
15	Eli Mulyani	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
16	Marina Arifin	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	Desi Yufita	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
18	Dian Novita Nur	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
19	PM	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
20	Adi Putra	3	3	3	3	4	3	4	2	3	
21	PM	3	3	3	3	3	2	3	2	1	
22	Novi Ocha	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
23	Ira Novianti	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
	Jumlah Nilai Per unsur	72	74	72	72	73	74	76	69	81	663
	NRR Per unsur	3,1	3,2	3,1	3,1	3,2	3,2	3,3	3,0	3,5	28,8
	NRR Terimbang	0,347	0,357	0,347	0,347	0,352	0,357	0,367	0,333	0,391	3,200
SKM Unit Pelayanan		79,05									

NRR Per Unsur			
No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Petugas pendaftaran pasien dan penerima pembayaran retribusi pelayanan klinik hewan



Ruang tunggu klien klinik hewan



Ruang Penerimaan Sampel Laboratorium



Musholla



Tempat wudhu



Toilet



Kepala UPT dan Jajaran Subbagian TU dan Kepegawaian

UPT. Laboratorium Veteriner dan Klinik Hewan



Petugas Medik dan Paramedik Pemberi Layanan pada Klinik Hewan



Petugas Medik dan Paramedik Pemberi Layanan pada Laboratorium Veteriner