

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah kami panjatkan puji syukur ke hadirat Allah S.W.T atas rahmat dan ridho Nya sehingga Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan telah terselesaikan dengan baik.

Dengan adanya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkup Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan ini dapat mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Akhirnya kepada para narasumber dan semua pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung dalam penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Juli 2020
Kepala Bagian Umum

Drh. Putut Eko Wibowo
NIP. 19740806 200112 1001

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah melaksanakan reformasi birokrasi. Prinsip-prinsip *Good Governance* seperti: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi negara, reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai tindaklanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik dengan melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan di Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Selain itu tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup : mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan yang ditemui masyarakat ketika mereka ingin mendapatkan layanan yang baik.

Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan belum melibatkan assessment kebutuhan perbaikan terlebih dahulu. Sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang tidak sesuai kebutuhan. Untuk itu pelaksanaan survey kepuasan masyarakat sebagai bagian dari assessment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan, melainkan penting, karena dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang.

Upaya-upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan untuk melakukan penyesuaian berdasarkan karakteristik selera pasar yang berkembang. Dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk feed back dari pelanggan langsung. Penting, karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas yang dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai pelanggan layanan publik. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini.

Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur.

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dituangkan pula Peraturan Menteri Pertanian No.19/Permentan/OT/080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di 1 (satu) unit layanan rekomendasi dan 22 (dua puluh dua) Unit Pelaksana Teknis (UPT) yaitu : Subbag Layanan Rekomendasi, Pusat Veteriner Farma, Surabaya, BBPM SOH Gunung Sindur, Balai Besar Veteriner Wates, Balai Besar Veteriner Denpasar, Balai Besar Veteriner Maros, BBPTU HPT Baturraden, BBIB Singosari, BIB Lembang, BET Cipelang, BPMSHP Bogor, BMPSP Bekasi, Balai Veteriner Medan, Balai Veteriner Bukittinggi, Balai Veteriner Lampung, Balai Veteriner Banjarbaru, BPTU HPT Indrapuri, BPTU HPT Siborong-borong, BPTU HPT Padang Mangatas, BPTU HPT Sembawa, BPTU HPT Pelaihari, BPTU HPT Denpasar, Balai Veteriner Subang.

a. Dasar Pelaksanaan

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi publik;
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2015 tentang Kementrian Pertanian;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Pentunjuk Teknis Penyusunan, penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survai Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30/Permentan/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Penilaian dan Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pertanian No. 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian;

b. Tujuan dan Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

1. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Menurut Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.140/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian tujuan diadakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah antara lain:

- a. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Memperoleh informasi terukur indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan dan informasi pada unit kerja yang memiliki pelayanan publik;
- c. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan juga sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa mendatang.

Selain itu survei kepuasan masyarakat juga bertujuan untuk:

- a. Tersusunnya data Kepuasan Masyarakat yang dibutuhkan untuk perbaikan mutu layanan kepada masyarakat;
- b. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- d. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
- e. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- f. Tersusunnya rekomendasi kepada pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan pembinaan lebih lanjut terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara periode antara lain sebagai berikut:

- a. Menemukan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan;

- b. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Ditjen PKH;
- d. Mendapatkan Survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

c. Sasaran

Sasaran yang akan dicapai dengan adanya pengukuran IKM adalah : (1) Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, bermutu, berdaya guna dan berhasil guna. (3) Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

II. PELAKSANAAN

a. Metode Penarikan Sampel

Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner secara online kepada pengguna layanan pada Subbag Layanan Rekomendasi dan UPT Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

b. Metode Pengukuran

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman kepada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No. 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian. Berdasarkan pedoman tersebut metode yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

Responden dipilih secara acak untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei. Didalam kuesioner tersebut terdapat 9 unsur penting yang mencakup unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
4. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
5. **Kesesuaian Produk Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam kesesuaian produk pelayanan dengan hasil maksimal yang diberikan
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Penanganan Pengaduan pengguna Layanan**, yaitu penanganan pengaduan pengguna layana dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan;
9. **Kualitas sarana dan Prasarana**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data SKM, maka nilai SKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Adapun kriteria hasil penilaian terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, sebagaimana Tabel 1

Tabel 1: Interpretasi Hasil Pengukuran SKM

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Palayanan | 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 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,532 - 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Hasil pengolahan data yang diperoleh yaitu : (1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. (2) Mutu Pelayanan dan (3) Kinerja Unit Pelayanan. Hasil pengolahan ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel. 2 : Hasil Pengukuran IKM Semester I Tahun 2020

| NO | NAMA UPT | JUMLAH RESPONDEN | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Jumlah | Nilai Tertimbang (NRR X 0.11) | Nilai IKM (NT X 25) | MUTU |
|--------------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------------------------------|---------------------|------|
| | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | | |
| 1 | Subbag Layanan Rekomendasi | 6 | 3,33 | 3,33 | 3,16 | 3,16 | 3,55 | 3,50 | 3,66 | 3,66 | 3,00 | 30,35 | 3,34 | 83,46 | B |
| 2 | Pusvetma | 314 | 3,63 | 3,65 | 3,63 | 3,21 | 3,45 | 3,58 | 3,66 | 3,69 | 3,65 | 32,15 | 3,54 | 88,41 | A |
| 3 | BBPMSOH Gunungsindur | 18 | 3,50 | 3,44 | 3,33 | 3,00 | 3,75 | 3,33 | 3,72 | 3,94 | 3,83 | 31,84 | 3,50 | 87,56 | A |
| 4 | BBVET Wates | 40 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 35,25 | 3,88 | 96,94 | A |
| 5 | BBVET Denpasar | 58 | 3,96 | 3,91 | 3,96 | 3,54 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 35,37 | 3,89 | 97,27 | A |
| 6 | BBVET Maros | 48 | 3,27 | 3,58 | 3,24 | 3,65 | 3,45 | 3,39 | 3,35 | 3,75 | 3,35 | 27,76 | 3,06 | 76,34 | B |
| 7 | BBPTU HPT Baturraden | 238 | 3,48 | 3,38 | 3,35 | 3,55 | 3,98 | 3,50 | 3,40 | 3,86 | 3,00 | 33,10 | 3,64 | 91,03 | A |
| 8 | BBIB Singosari | 270 | 3,28 | 3,29 | 3,35 | 3,75 | 3,52 | 3,38 | 3,32 | 3,58 | 3,92 | 31,39 | 3,45 | 86,32 | B |
| 9 | BIB Lembang | 45 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 3,70 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 34,70 | 3,82 | 95,43 | A |
| 10 | BET Cipelang | 125 | 3,42 | 3,36 | 3,24 | 3,55 | 3,75 | 4,00 | 3,52 | 3,84 | 3,42 | 32,10 | 3,53 | 88,28 | B |
| 11 | BPMSPH Bogor | 60 | 3,40 | 3,83 | 3,23 | 3,95 | 3,48 | 3,58 | 4,00 | 4,00 | 3,41 | 32,88 | 3,62 | 90,42 | A |
| 12 | BPMSPH Bekasi | 35 | 3,25 | 3,28 | 2,88 | 3,88 | 3,45 | 3,24 | 3,28 | 3,62 | 3,25 | 30,13 | 3,31 | 82,86 | B |
| 13 | Balai Veteriner Medan | 21 | 3,10 | 3,61 | 3,14 | 3,52 | 3,39 | 3,28 | 3,47 | 3,90 | 3,19 | 30,60 | 3,37 | 84,15 | B |
| 14 | Balai Veteriner Bukittinggi | 23 | 3,00 | 3,25 | 3,00 | 3,45 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 29,20 | 3,21 | 80,30 | B |
| 15 | Balai Veteriner Lampung | 98 | 3,20 | 3,38 | 3,17 | 3,82 | 3,34 | 3,34 | 3,64 | 3,91 | 3,65 | 31,45 | 3,46 | 86,49 | B |
| 16 | Balai Veteriner Banjarbaru | 82 | 3,17 | 3,71 | 3,67 | 3,81 | 3,46 | 3,65 | 3,68 | 4,00 | 3,71 | 32,86 | 3,61 | 90,37 | A |
| 17 | BPTU HPT Indrapuri | 63 | 3,55 | 3,74 | 3,84 | 3,98 | 3,80 | 3,82 | 3,90 | 3,93 | 3,98 | 34,54 | 3,80 | 94,99 | A |
| 18 | BPTU HPT Siborong-borong | 2 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 28,00 | 3,08 | 77,00 | B |
| 19 | BPTU HPT Sembawa | 5 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 33,00 | 3,63 | 90,75 | A |
| 20 | BPTU HPT Padang Mangatas | 18 | 3,25 | 3,00 | 3,58 | 3,88 | 3,00 | 3,05 | 3,00 | 3,33 | 3,35 | 29,44 | 3,24 | 80,96 | B |
| 21 | BPTU HPT Pelaihari | 42 | 3,26 | 3,50 | 3,16 | 3,24 | 3,58 | 3,45 | 3,57 | 3,78 | 3,38 | 30,92 | 3,40 | 85,03 | B |
| 22 | BPTU HPT Denpasar | 12 | 3,30 | 3,41 | 3,08 | 3,66 | 3,50 | 3,58 | 3,58 | 3,58 | 3,66 | 31,35 | 3,45 | 86,21 | B |
| 23 | Balai Veteriner Subang | 135 | 3,20 | 3,25 | 3,21 | 3,16 | 3,30 | 3,32 | 3,35 | 3,37 | 3,28 | 29,44 | 3,24 | 80,96 | B |
| Jumlah | | 1.758 | 77,33 | 80,39 | 77,33 | 81,22 | 80,55 | 82,70 | 82,77 | 87,22 | 82,70 | | 80,06 | 2.001,5 | |
| NRR per unsur | | | 36,00 | 52,00 | 36,00 | 53,00 | 50,00 | 56,00 | 60,00 | 79,00 | 57,00 | | | 87,02 | |
| NRR tertimbang per unsur | | | 37,39 | 39,39 | 37,39 | 39,39 | 39,39 | 39,40 | 42,42 | 39,39 | 39,39 | | | 3,48 | |

Terendah
tertinggi

a. Analisis Hasil Pengukuran IKM

Hasil pengukuran IKM Semester I (Periode Januari – Juni) Tahun 2020 berdasarkan tabel diatas nilai IKM Ditjen PKH 3,48 dengan nilai tertimbang 87,02 Mutu Nilai IKM B (Baik), dengan total jumlah responden 1758 orang . Pada tabel diatas unit kerja dengan nilai IKM tertinggi adalah BBVet Denpasar dengan nilai 3,89, mutu nilai IKM A (Sangat Baik), unit kerja dengan nilai IKM terendah adalah BBVet Maros dengan nilai 3,06 mutu nilai B (Baik).

Berdasarkan tabel diatas dari 9 (Sembilan) unsur nilai pelayanan, nilai tertinggi adalah unsur 8 (Penanganan Pengaduan pengguna Layanan) dengan nilai unsur 3,75, sedangkan untuk nilai terendah adalah unsur 1 (Persyaratan pelayanan) dan unsur 3 (Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan) dengan nilai unsur 3,36.

III. PENUTUP

a. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data hasil survei IKM terhadap pelayanan publik. dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Unit kerja yang memiliki kinerja pelayanan dengan kategori **SANGAT BAIK** (mutu pelayanan A) adalah :
 - 1) PUSVETMA Surabaya.
 - 2) BBPMSOH Gunung Sindur, Bogor.
 - 3) Balai Besar Veteriner Wates, Yogyakarta.
 - 4) Balai Besar Veteriner Denpasar, Bali
 - 5) Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden, Jawa Tengah.
 - 6) Balai Inseminasi Buatan Lembang, Jawa Timur.
 - 7) BPMSPH Bogor, Jawa Barat.
 - 8) Balai Veteriner Banjarbaru, Kalimantan Selatan.
 - 9) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri, NAD
 - 10) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Sembawa , Sumatera Selatan.
2. Unit kerja yang memiliki kinerja pelayanan dengan kategori **BAIK** (mutu pelayanan B) adalah :
 - 1) Subbag Layanan Rekomendasi, Jakarta.
 - 2) Balai Besar Veteriner Maros, Sulawesi Selatan.
 - 3) Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari, Jawa Timur.
 - 4) Balai Embrio Ternak Cipelang, Jawa Barat
 - 5) BPMSP Bekasi, Jawa Barat.
 - 6) Balai Veteriner Medan, Sumatera Utara
 - 7) Balai Veteriner Bukittinggi, Sumatera Barat.
 - 8) Balai Veteriner Lampung, Bandar Lampung.
 - 9) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Siborong-borong, Sumatera Utara.
 - 10) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Padang Mangatas, Sumatera Barat.

- 11) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Pelaihari, Kalimantan Selatan.
 - 12) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar, Bali.
 - 13) Balai Veteriner Subang, Jawa Barat.
3. Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai dibawah rata-rata mutu pelayanan walaupun nilai yang dicapai telah masuk dalam kategori penilaian baik.
 4. Semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
 5. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

b. Saran

1. Semua Unit Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan diharapkan setiap awal tahun sampai dengan bulan Mei dapat menyebarkan kuesioner IKM kepada pelanggan atau pemangku kepentingan dengan terlebih dahulu memberikan penjelasan tata cara pengisiannya agar data yang diharapkan lebih akurat.
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan sebagai bahan evaluasi penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Setiap Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian dari pimpinan unit terkait dengan kinerja aparatur pemerintah yang masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Unsur-unsur

tersebut adalah: (1) Persyaratan pelayanan dan (3) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Dengan memperhatikan unsur-unsur pelayanan yang masih menjadi keluhan masyarakat diharapkan setiap unit kerja instansi pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan pelayanan prima.

4. Rencana tindak lanjut atas perbaikan dari unsur-unsur terendah adalah bahwa setiap unit kerja wajib melakukan evaluasi untuk setiap jenis pelayanan dan perbaikan pada seluruh aspek pendukung pelayanan.
5. Semua usaha peningkatan kualitas pelayanan publik itu, tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh dua syarat utama, yaitu komitmen para pimpinan atau pejabat pelayanan publik di bidang pertanian dan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten sesuai dengan kemajuan teknologi.