

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019 SEMESTER I (JULI – DESEMBER)



Kementerian Pertanian
 Republik Indonesia

Balai Besar Veteriner
 Wates



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE 2
 (JULI – DESEMBER 2019)

150 RESPONDEN



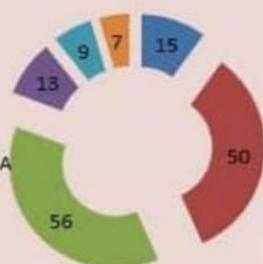
109

41

SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
1	3	37	33	60	16

STAKE HOLDER

- PNS/TN/POLRI
- PEGAWAI SWASTA
- WIRASWASTA
- PELAJAR/MAHASISWA
- PETANI/PETERNAK
- LAIN-LAIN



UNSUR PELAYANAN

- 517 Kesesuaian Pelayanan
- 513 Kemudahan Pelayanan
- 501 Kecepatan Pelayanan
- 457 Kewajaran Tarif
- 510 Kesesuaian Produk Layanan
- 514 Kompetensi Petugas
- 524 Perilaku Petugas
- 520 Kualitas Sarana Prasarana
- 587 Penanganan Pengaduan

Nilai SKM = 3,405

+ Total Responden / Nilai per Unsur (dengan nilai tertimbang 0,11)

SKM KONVERSI = 85,122

+ Nilai SKM di kali 25

MUTU PELAYANAN



MUTU PELAYANAN "B"

KINERJA UNIT PELAYANAN "BAIK"