



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN PROVINSI SULAWESI TENGAH
UPTD VETERINER

PETUNJUK TEKNIS (JUKNIS)

KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN

SURVEILANS DAN INVESTIGASI LABORATORIUM

(PUASVET)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Petunjuk Teknis (Juknis) **Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Surveilans dan Investigasi Laboratorium (PUASVET)** Tahun 2026 pada UPTD Veteriner Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Sulawesi Tengah dapat disusun dengan baik dan selesai pada waktunya.

Juknis Inovasi Daerah (**PUASVET**) ini disusun untuk menjadi panduan operasional internal dalam mengukur secara komprehensif kegiatan laboratorium tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, survey ini juga memuat tentang penilaian kinerja dalam pelayanan surveilans dan investigasi laboratorium yang merupakan bagian dari dokumen internal yang harus dipenuhi dalam penerapan sistem manajemen laboratorium ISO/IEC 17025:2017.

Melalui kegiatan Inovasi Daerah (**PUASVET**) diharapkan dapat menjamin kualitas dan kompetensi dalam laboratorium pengujian. Tidak hanya sebagai panduan operasional internal, standar ini juga menjadi tolok ukur pengakuan terhadap laboratorium yang memastikan laboratorium berkompeten menghasilkan hasil uji yang akurat. Bagi pelanggan dan industri, implementasi ISO/IEC 17025:2017

meningkatkan kepercayaan terhadap hasil uji serta mendorong terciptanya praktik terbaik dalam manajemen laboratorium.

Penyusunan Juknis ini tentunya telah melibatkan banyak pihak. Terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah menyumbangkan pikiran, ide dan pendapat sehingga persiapan hingga finalisasi Juknis ini dapat selesai dengan baik. Juknis Inovasi Daerah (PUASVET) ini tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu diharapkan saran dan masukan untuk kesempurnaan Juknis ini. Semoga dengan acuan melalui Juknis ini pelaksanaan kegiatan inovasi daerah dapat terealisasi dengan baik dan berdampak terhadap pelayanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Dikeluarkan di : Palu
Pada Tanggal : 5 Januari 2026

Kepala UPTD Veteriner



Yance S.Sos., M.Si
NIP. 19720123 199803 1 007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	3
1.3. Tujuan	4
1.4. Manfaat	4
1.5. Hasil Yang Diharapkan	7
BAB II PELAKSANAAN	8
2.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	8
2.2 Responden.....	8
2.3 Sarana Pelaksanaan.....	8
2.4 Metode Pelaksanaan	9
2.5 Tahapan Pelaksanaan	9
BAB III PEMBINAAN, MONITORING DAN EVALUASI, SERTA PELAPORAN	11
3.1 Pembinaan dan Pemantauan	11
3.2 Monitoring dan Evaluasi	12
3.3 Pelaporan	13
BAB IV PEMBIAYAAN	14
4.1.Pembiayaan.....	14
BAB V PENUTUP	15
5.1.Penutup	15

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, penerapan standar internasional menjadi kebutuhan utama untuk menjamin kualitas dan kompetensi berbagai institusi, termasuk laboratorium pengujian. Salah satu standar paling krusial adalah ISO/IEC 17025:2017 yang menetapkan persyaratan umum untuk memastikan laboratorium berkompeten menghasilkan hasil uji yang akurat. Tidak hanya sebagai panduan operasional internal, standar ini juga menjadi tolok ukur pengakuan internasional terhadap laboratorium. Bagi pelanggan dan industri, implementasi ISO/IEC 17025:2017 meningkatkan kepercayaan terhadap hasil uji serta mendorong terciptanya praktik terbaik dalam manajemen laboratorium. ISO/IEC 17025:2017 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan kompetensi bagi laboratorium pengujian dan kalibrasi. Standar ini mencakup aspek manajemen mutu, prosedur teknis, dan pemastian

validitas hasil uji, serta surveilans dan investigasi laboratorium melalui survei kepuasan pelanggan secara berkala.

Unit penyelenggara pelayanan publik melalui unit laboratorium dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya. Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku serta harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan

metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini serta untuk mewujudkan Program Digitalisasi Pemerintah (*E-Government*) atau yang kini dikenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), penggunaan instrumen digital **PUASVET** untuk survei kepuasan memiliki peran yang praktis dan sangat strategis bagi masyarakat.

2. Dasar Hukum

1. Undang – Undang No. 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan
- 2 .Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;
3. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pelayanan Jasa Medik Veteriner
4. Peraturan Daerah Sulawesi Tengah Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah;
5. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

3. Tujuan

a. Tujuan Jangka Pendek

Perbaikan pelayanan secara instan dan peningkatan efisiensi operasional.

b. Tujuan Jangka Menengah

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Tujuan Jangka Panjang

Sebagai perwujudan implementasi ISO/IEC 17025:2017 meningkatkan kepercayaan terhadap hasil uji serta mendorong terciptanya praktik terbaik dalam manajemen laboratorium.

4. Manfaat

a. Manfaat bagi Pemerintah

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memantau performa pelayanan publik

2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam konsep

pemerintah digital.

3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
4. Digitalisasi bertujuan memangkas biaya birokrasi. Dengan beralih dari kertas ke digital, pemerintah menghemat anggaran pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) dan distribusi, yang kemudian bisa dialokasikan untuk pengembangan teknologi pelayanan lainnya.
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
6. Platform digital memudahkan penerapan standar kuesioner yang seragam sehingga perbandingan performa antar instansi menjadi lebih objektif dan terstandar.

b). Manfaat bagi Masyarakat

1. Menjadi dasar perbaikan layanan publik agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang memiliki fleksibilitas lebih praktis karena masyarakat tidak perlu lagi meluangkan waktu di loket hanya untuk mengisi kertas. Survei bisa diisi melalui ponsel sambil

menunggu hasil uji atau bahkan saat sudah di rumah melalui tautan yang dikirim via WhatsApp.

2. Memberikan penilaian secara digital seringkali terasa lebih privat dibandingkan mengisi kertas di depan petugas. Hal ini mendorong masyarakat untuk memberikan kritik dan saran yang lebih jujur tanpa merasa sungkan.
3. Adanya transparansi hasil yang sudah mengintegrasikan survei digital dengan dashboard publik sehingga masyarakat bisa melihat bahwa suara mereka benar-benar terekam dan berkontribusi pada nilai indeks kepuasan instansi tersebut secara transparan.
4. Digitalisasi survei memberikan kesan bahwa laboratorium tersebut adalah instansi yang modern dan profesional. Hal ini meningkatkan kepercayaan pelanggan bahwa proses teknis di dalam laboratorium (pengujian sampel) juga dikelola dengan teknologi yang mutakhir.
5. Dengan kemudahan aksesibilitas, responden dengan kebutuhan khusus dapat mengisi survei dengan lebih mudah dibandingkan pada media kertas yang statis.

5. Hasil yang diharapkan

1. Penggunaan PUASVET terlaksana secara kontinyu;
2. Peningkatan jumlah respon dan pemanfaatan aplikasi meningkat;
3. Identifikasi masalah dengan cepat;
4. Database Pelanggan yang terorganisir;
5. Visualisasi data otomatis (*Google forms* yang dihasilkan secara real-time lalu ditampilkan dalam *Google sheets*);
6. Skor metrik terukur menggunakan Rumus Utama IKM.

II. RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

a. Waktu

Mulai Tanggal 5 Januari 2026 sampai selesai.

b. Tempat Pelaksanaan Inovasi

UPTD Veteriner Dinas Perkebunan dan Peternakan
Provinsi Sulawesi Tengah

2.2 Responden

Pengguna Jasa atau pelanggan yang telah melakukan pelayanan di laboratorium UPTD Veteriner Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Sulawesi Tengah

2.3 Sarana Pelaksanaan

- Kode QR Survei
- *Laptop PC*
- *Tablet PC/Smartphone* (milik responden)
- *Wifi*
- Alat Tulis dan Kantor (ATK)

2.4 Metode Pelaksanaan

Survei seketika atau real-time survei adalah metode pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik secara instan sesaat setelah pelayanan diberikan. Pengisian survei dilakukan secara online dengan cara melakukan *scan QR Code* “PUASVET”.

2.5 Tahapan Pelaksanaan

- a. Tim pengelola menentukan metode survei seketika dimana masyarakat menilai layanan publik secara instan sesaat setelah pelayanan diberikan;
- b. Tim pengelola membuat instrumen berupa Dokumen Formulir Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Surveilans dan Investigasi berdasarkan Dokumen Internal Manajemen Mutu Laboratorium;
- c. Tim pengelola memvisualkan formulir tersebut menjadi *Google Forms* yang menyediakan ringkasan data dalam bentuk grafik dan diagram secara instan. Selain itu, data dapat langsung dihubungkan ke *Google Sheets* untuk pengolahan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang lebih kompleks;
- d. Formulir kustom tersebut dapat diakses menggunakan *QR Code*;

- e. Data tersimpan secara digital di cloud (*Google Drive*) mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan data fisik serta pengaturan hak akses untuk melihat feedback hanya user (admin);
- f. QR Code formulir tersebut ditampilkan di ruangan Tata Usaha UPTD Veteriner;
- g. Tim pelaksana selanjutnya mengarahkan setiap responden yang telah melakukan pelayanan (saat tahap pembayaran pelayanan) untuk melakukan scan barcode QR dan mengisi formulir kepuasan masyarakat;
- h. Hasil responden akan teranalisis secara otomatis dalam google forms;
- i. Admin akan menganalisis dalam spreadsheets dan melakukan perhitungan kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Triwulan;
- j. Hasil perhitungan dan evaluasi summary google forms kemudian dievaluasi oleh atasan.

III. PEMBINAAN, MONITORING DAN EVALUASI, SERTA LAPORAN

3.1 Pembinaan dan Pemantauan

Pembinaan dan pemantauan dilaksanakan langsung oleh Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Sulawesi Tengah melalui UPTD Veteriner kepada Tim Teknis yang melakukan pelayanan pengujian laboratorium dan dilakukan secara berkala bersama dengan Tim Manajemen Mutu UPTD Veteriner. Bentuk pembinaan antara lain :

1. Melakukan tindak lanjut hasil dengan mendorong OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk menindaklanjuti temuan survei melalui aksi nyata.
2. Memantau hasil pengukuran untuk melihat elemen layanan yang mendapat nilai rendah dan nilai tertinggi
3. Konsultasi/pendampingan dengan memberikan arahan terkait penyusunan instrumen survei yang benar.
4. Pengembangan SDM dengan cara membina

aparatur agar lebih kompeten dan ramah dalam memberikan pelayanan.

3.2 Monitoring dan Evaluasi

Dalam rangka pencapaian target kinerja, transparansi, dan akuntabilitas pelaksanaan Inovasi Daerah, maka dilakukan pemantauan secara berkala untuk evaluasi terhadap:

1. Kesesuaian antara pelaksanaan inovasi dengan Petunjuk Teknis Inovasi Daerah yang telah ditetapkan.
2. Kesesuaian hasil perhitungan rumus IKM antara target dan realisasi.
3. Meninjau hasil survei secara berkala (ulanan/kuartalan) dan mengidentifikasi akar masalah (*root cause*) jika terdapat keluhan.
4. Tindakan perbaikan (*Corrective Action*) sesuai dengan penilaian pelayanan terendah berdasarkan survei.
5. Mengadakan pelatihan untuk tim teknis dalam meningkatkan keterampilan pelayanan berdasarkan umpan balik.
6. Peningkatan kualitas dengan mengubah produk atau

layanan sesuai dengan masukan pelanggan.

7. Perbaikan proses seperti menyederhanakan alur pelayanan yang dirasa rumit oleh pelanggan.
8. Monitoring Tindak Lanjut dengan memastikan tindakan perbaikan yang dilakukan berdampak positif pada skor kepuasan di survei berikutnya

3.3 Pelaporan

Pelaporan dilakukan pertriwulan terdiri dari laporan target Rencana Aksi Indikator Kinerja UPTD Veteriner berupa hasil perhitungan rumus Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IV. PEMBIAYAAN

Anggaran kegiatan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Surveilans dan Investigasi Laboratorium (PUASVET) bersumber dari APBD 2026 sesuai dengan DPA/A.2/3.27.0.00.0.00.02.0000/001/2026 Tanggal 25 Februari 2026

V. PENUTUP

Petunjuk Teknis ini dibuat sebagai pedoman teknis pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Surveilans dan Investigasi Laboratorium (**PUASVET**) UPTD Veteriner Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Sulawesi Tengah agar dalam pelaksanaan kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik.