



KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI VETERINER BANJARBARU

# Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

*Juni*  
**2016**

## KATA PENGANTAR

Balai Veteriner Banjarbaru terus berupaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik bagi stake holder dan masyarakat pengguna jasa yang ada di wilayah kerja Kalimantan. Berbagai terobosan dan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) serta perbaikan dalam pelayanan publik telah dilaksanakan secara bertahap. Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru pada semester pertama tahun 2016 ini merupakan hasil evaluasi dari bulan Januari sampai dengan Juni 2016. Kegiatan ini dilaksanakan guna menerapkan amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi masukan penting bagi unit pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dukungan dan kontribusi positif dari berbagai pihak, termasuk Dinas Peternakan Provinsi dan Kabupaten/Kota se Kalimantan, perusahaan swasta dan masyarakat pengguna jasa pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru telah membantu terlaksananya evaluasi ini. Besar harapan kami, hasil kajian evaluasi ini berguna dalam mendukung percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Balai Veteriner Banjarbaru di masa mendatang.

Banjarbaru, Juni 2016

Kepala Balai Veteriner Banjarbaru



Drh. Sulaxono Hadi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor:81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 4/M/PAN-RB/03/2014, tentang pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **B. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai Veteriner Banjarbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan ke masyarakat.

### **D. Sasaran**

1. Diketuainya tingkat pencapaian kinerja Balai Veteriner Banjarbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

### **E. Ruang Lingkup**

Survei IKM dilaksanakan terhadap pengguna jasa Balai Veteriner Banjarbaru, baik perorangan, perusahaan swasta, *stake holder* dan dinas lain yang terkait pada bulan Januari sampai dengan Juni 2016

## **F. Manfaat**

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balai Veteriner Banjarbaru secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki layanan publik

## **G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kriteria sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## BAB II

### MEKANISME PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Persiapan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat di Balai Veteriner Banjarbaru dilaksanakan oleh bagian Epidemiologi dan Seksi Informasi Veteriner, yang dimulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2016.

Adapun langkah - langkah yang dilakukan pada tahap persiapan ini meliputi :

##### 1. Penyiapan bahan

###### a. Kuesioner

Dalam survei indeks kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

###### b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

###### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM merupakan pelanggan yang menggunakan jasa pengujian Balai Veteriner Banjarbaru, serta stake holder baik dari Dinas Peternakan se Kalimantan, maupun perusahaan swasta dan perorangan yang memerlukan jasa pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Data diambil dari wilayah kerja Balai Veteriner Banjarbaru.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 6 bulan kerja dari Januari sampai Juni 2016.

**B. Pengolahan Data**

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{JumlahBobot}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,071 ) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{TotaldariNilaiPersepsiPerunsur}}{\text{TotalUnsuryangdiisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} \times \text{Nilai Penimbang}$$

### **C. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

### **D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

- Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### **E. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat**

1. Balai Veteriner Banjarbaru akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Secara berkala Kepala Balai melaporkan hasil pemantauan kinerja kepada Tim Pelaporan Direktorat Kesehatan Hewan, Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pengujian di unit kerja.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat melalui website Balai Veteriner Banjarbaru dengan alamat [www.bvetbanjarbaru.com](http://www.bvetbanjarbaru.com) atau <http://ditjennak.pertanian.go.id/bppv5>

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. GAMBARAN UMUM

Balai Veteriner Banjarbaru merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Awalnya dibentuk berdasarkan SK Menteri Pertanian Nomor: 315/Kpts/Org/5/1978 tanggal 25 Mei 1978 dengan nama Balai Penyidikan Penyakit Hewan dengan wilayah pelayanan mencakup 4 Provinsi di Pulau Kalimantan, yaitu: Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Kalimantan Barat dan Kalimantan Timur.

Pada tahun 2001 terjadi perubahan eselon dan struktur organisasi berdasarkan SK Menteri Pertanian Nomor : 457/Kpts/OT.210/8/2001 tanggal 20 Agustus 2001. Nama Balai berubah menjadi Balai Penyidikan dan Pengujian Veteriner (BPPV) Regional V Banjarbaru. Nama eselonnya berubah dari III B menjadi III A dan tata organisasinya pun mengalami penyederhanaan.

Pada tahun 2013 terjadi perubahan nama menjadi Balai Veteriner Banjarbaru berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No: 61/Permentan/Ot.140/5/2013. Dengan wilayah pelayanan mencakup 5 Provinsi di Pulau Kalimantan, yaitu: Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara.

Balai Veteriner Banjarbaru telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), sejak tahun 2013, dan memiliki kemampuan pengujian dalam berbagai bidang biologis dengan dilengkapi peralatan canggih seperti C-PCR dan RT-PCR (identifikasi virus AI, Jembrana, IBR, BVD dan Rabies), Mikroskop FAT, *Elisa Reader*, *Biohazard Safety Cabinet*, CO2 Inkubator, *Automatic Haematologi Analyzer*, *Zoom Stereo Microscope*, dan mikroskop yang dilengkapi dengan digital camera. Untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan diagnosa, penyidikan dan pengujian, Balai Veteriner Banjarbaru telah memiliki berbagai fasilitas laboratorium lengkap, yaitu laboratorium virologi, serologi, patologi, bakteriologi, parasitologi dan kesmavet, dengan ruang lingkup pengujian mencakup : uji H.A, H.I, Aglutinasi Pullorum dan Aglutinasi *Mycoplasma gallisepticum*, uji Rose Bengal dan Uji *Complement Fixation* untuk Brucellosis. Uji Elisa untuk pengujian secara cepat terhadap penyakit *Hog Cholera*, BVD, IBR, Rabies dan Jembrana. Pengujian atau Isolasi virus AI, Rabies, Jembrana,IBR

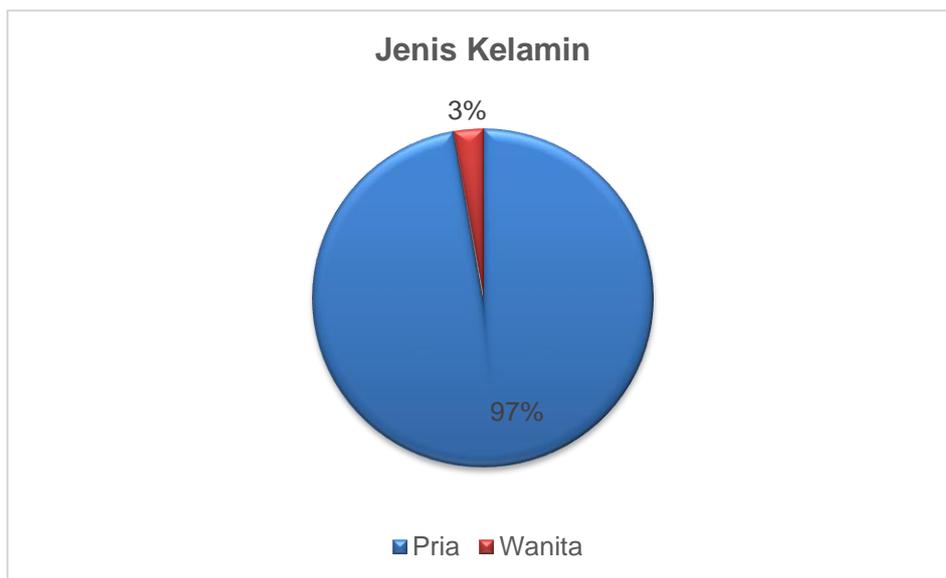
dan BVD dilakukan dengan metode dan alat yang canggih (RT-PCR) di laboratorium virologi.

Laboratorium Patologi mempunyai kemampuan mendiagnosa secara makropatologi, histopatologi, dan IHK (Imunohistokimia) dengan bahan uji dari *cadaver*/jaringan hewan yang mati. Laboratorium Patologi mempunyai kemampuan dalam melakukan diagnosa secara makropatologi, histopatologi, dan IHK (Imunohistokimia) dengan bahan uji dari *cadaver*/jaringan hewan yang mati. Laboratorium Parasitologi memiliki kemampuan dalam identifikasi dan penghitungan jumlah telur cacing per gram tinja, identifikasi mikroskopis *Anaplasma* sp., *Babesia* sp. dan *Theileria* sp. serta *Trypanosoma* sp. dan identifikasi ektoparasit (*Sarcoptes* dan *Demodex*). Laboratorium parasit juga mampu melakukan identifikasi parasit darah, maupun pemeriksaan darah melalui alat *automatic haematology analyzer*. Ditunjang pula pemeriksaan *Protozoa* zoonosis seperti *Toxoplasma* sp. dan *Neospora* sp. dengan pengujian ELISA .

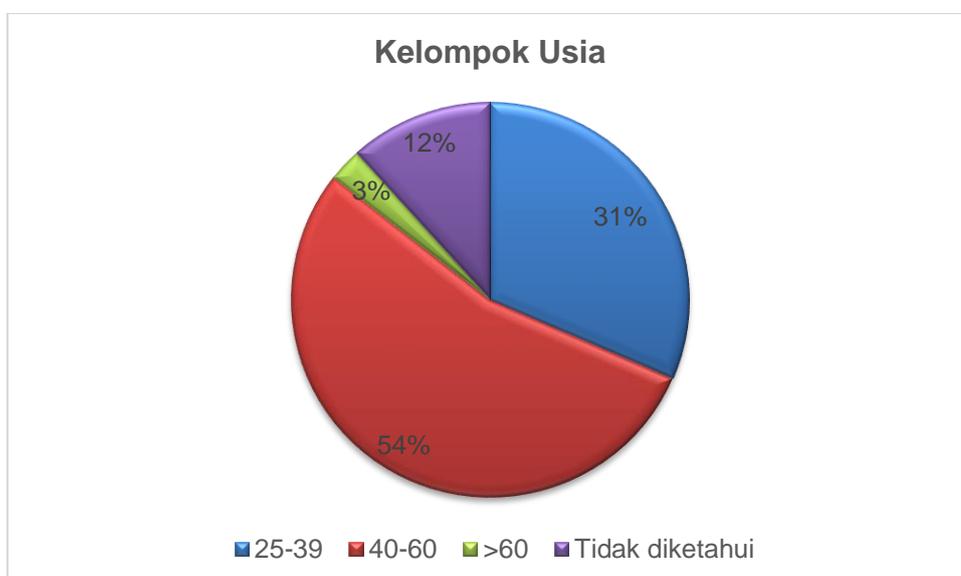
Dalam rangka pengamanan masyarakat dalam mengkonsumsi bahan atau produk asal ternak, Laboratorium Kesmavet memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai pengujian cemaran dan residu terhadap daging, susu, telur, dan produk asal hewan/ikan, melalui uji isolasi dan identifikasi terhadap *Salmonella* spp., *E. Coli*, *Coliform*, *Staphylococcus* sp. serta *Total plate count*. Dengan alat C-PCR, Balai Veteriner Banjarbaru mampu untuk mendeteksi pemalsuan daging. Khusus pengujian terhadap residu antibiotika, laboratorium Kesmavet dilengkapi dengan peralatan canggih yang mempunyai kemampuan melakukan identifikasi residu berbagai golongan antibiotika secara cepat.

## B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

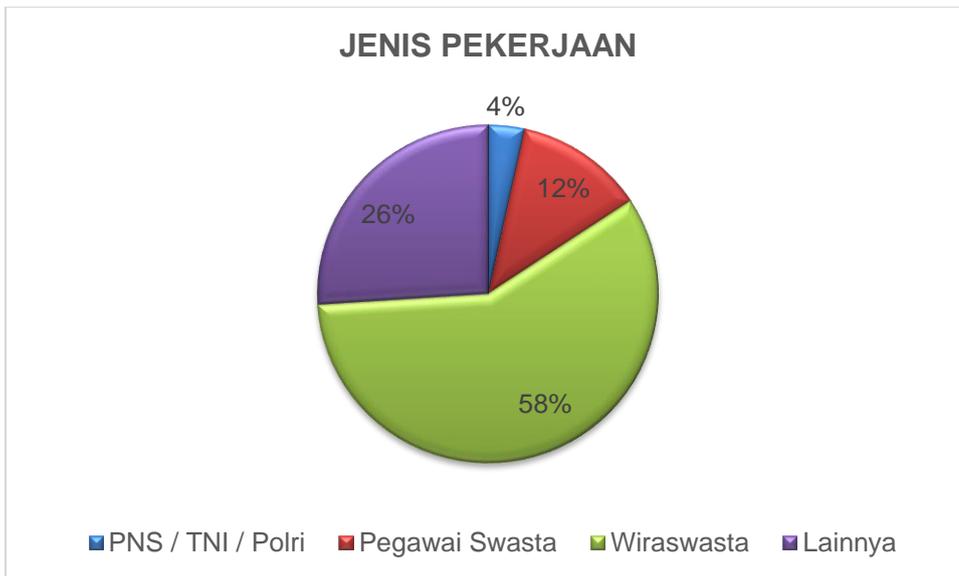
Hasil survei yang terkumpul pada evaluasi IKM periode ini total sebanyak 150 responden, namun untuk menggambarkan karakteristik responden tim IKM harus melakukan pembersihan data karena terdapat beberapa kuisioner yang tidak diisi lengkap oleh responden. Sehingga hanya 146 responden yang dapat dievaluasi dari total responden atau sekitar 26,67% responden tidak dapat digambarkan dalam evaluasi karakteristik, dengan hasil sebagai berikut :



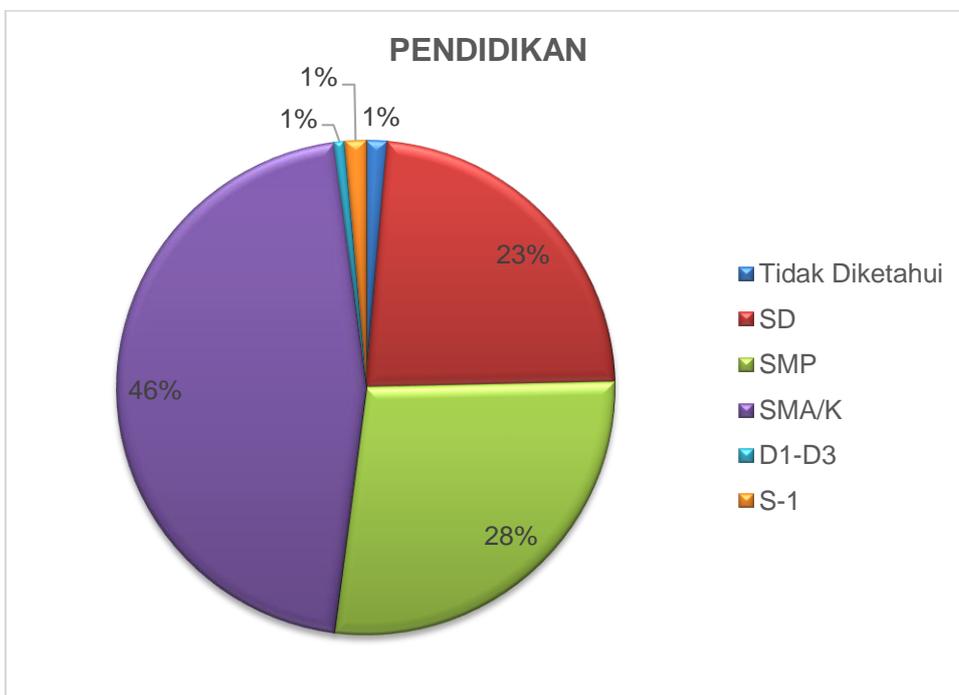
Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur



Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

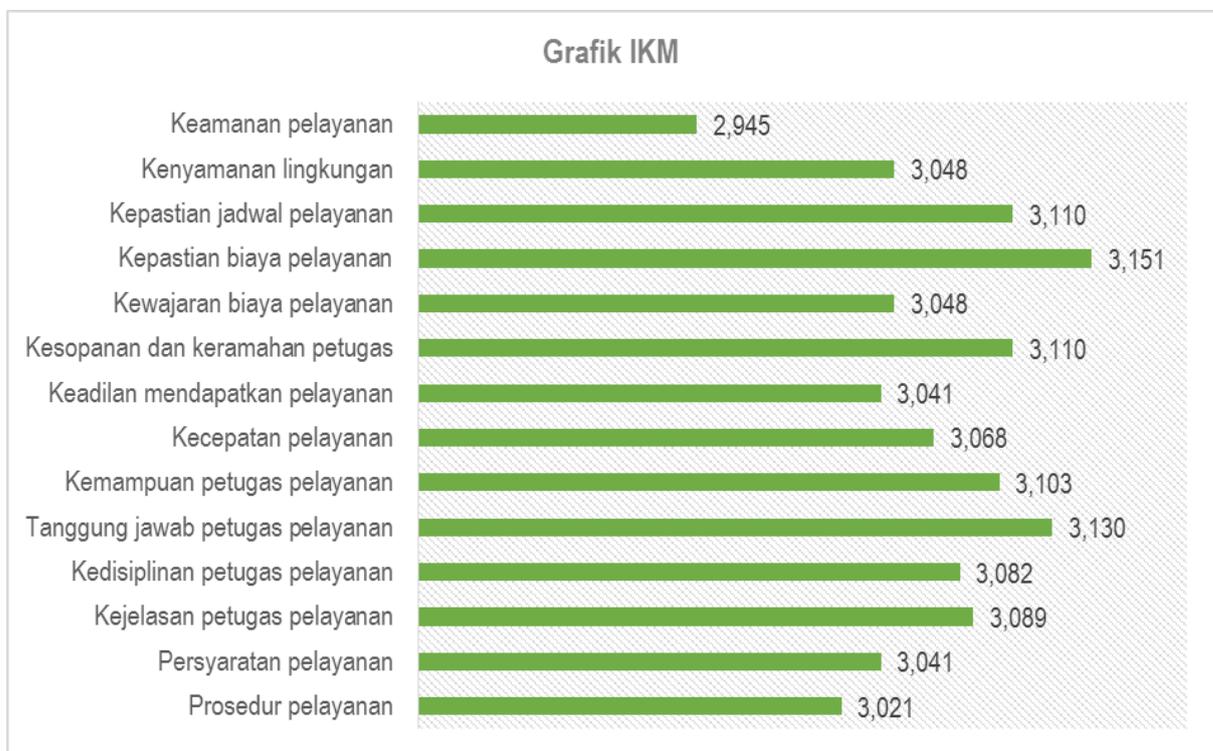


Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari diagram di atas diketahui bahwa 97% adalah responden laki-laki dan 3% responden perempuan. Berdasarkan kelompok umur, responden terbanyak berasal dari pelanggan yang berusia 40-60 tahun (54%), sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta/usahawan (58%) dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA (46%)

### C. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data IKM Balai Veteriner Banjarbaru dengan menganalisa data yang dikumpulkan dari 150 (seratus lima puluh) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Veteriner Banjarbaru, nilai per unsur pelayanan sebagai berikut:



Gambar 5. Penilaian IKM berdasarkan kriteria unsur

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari grafik diatas terlihat bahwa nilai untuk Prosedur Pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru adalah 3.021. Nilai tersebut menggambarkan bahwa prosedur pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru dikategorikan baik. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Balai tidak berbeda dengan tahun sebelumnya mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit oleh pelanggan.

Persyaratan pelayanan menggambarkan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan persyaratan pelayanan adalah 3.041. Adanya standar teknis dan alur administratif yang jelas untuk setiap layanan pengujian

yang diberikan kepada masyarakat memberikan kemudahan pelanggan yang ingin menggunakan layanan pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru.

Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan menggambarkan mengenai keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kejelasan petugas pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru adalah 3.089. Nilai tersebut menggambarkan bahwa kejelasan petugas pelayanan terkait dengan keberadaan kontak person yang dapat dihubungi dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan telah sesuai jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan menggambarkan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kedisiplinan petugas pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru adalah 3.082. Nilai ini mengalami sedikit penurunan dibanding tahun sebelumnya dikarenakan adanya perubahan tersedianya jadwal waktu layanan dan aktivitas beribadah khususnya pada bulan ramadhan

Tanggung jawab petugas Pelayanan menggambarkan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM berdasarkan tanggung jawab petugas pelayanan adalah 3.130. Kejelasan kewenangan dan tanggung jawab petugas tentunya diukur dengan jumlah dan jenis tenaga kerja yang memberikan pelayanan di unit kerja. Nilai ini mengalami sedikit penurunan dibanding tahun sebelumnya dikarenakan adanya jadwal yang padat kegiatan di lapangan (surveilans dan monitoring PHMS) yang melibatkan petugas, sehingga menyebabkan berkurangnya jumlah pegawai yang bertugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan menggambarkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kemampuan petugas 3.103. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berhubungan dengan beban tanggung jawab seorang pegawai. Dalam rangka meningkatkan kapasitas

dan kemampuan petugas, Balai Veteriner terus berupaya meningkatkan kapasitas pegawai di lingkungan unit kerja dalam pelatihan sesuai dengan kompetensinya.

Kecepatan pelayanan menggambarkan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kecepatan pelayanan adalah 3.068. Hasil ini menunjukkan sedikit penurunan dari periode tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan karena adanya penumpukan jumlah sampel baik akibat meningkatnya permintaan pengujian dari sampel kiriman (pasif servis) maupun sampel hasil kegiatan aktif servis. Balai veteriner Banjarbaru terus berupaya untuk mempercepat pelayanan di Balai meski dilakukan secara bertahap karena keterbatasan dana dan anggaran namun.

Keadilan pelayanan menggambarkan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan keadilan pelayanan adalah 3.041. Terjadi juga sedikit penurunan nilai indeks bukan karena disebabkan adanya persepsi pelanggan mengenai perbedaan perlakuan antara golongan atau status pelanggan namun lebih pada dimungkinkan karena disamping keterbatasan media uji maupun personil yang bekerja di laboratorium juga adanya antrian dari pengujian sampel dari sampel kasus wabah yang terjadi di beberapa daerah di wilayah kerja balai yang memerlukan diagnosa cepat, sehingga untuk peningkatan penilaian diperlukan kesiapan media uji, personil dan tentunya kerjasama semua pihak yang dapat membantu peningkatan penilaian dalam kategori ini.

Kesopanan dan keramahan menggambarkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari grafik diatas terlihat bahwa nilai IKM kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru adalah 3.110. Balai Veteriner Banjarbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus berupaya untuk melayani pelanggan dengan sopan dan ramah sehingga dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan dilayani dengan baik.

Kewajaran biaya pelayanan menggambarkan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Grafik diatas menunjukkan bahwa nilai IKM untuk kewajaran biaya pelayanan adalah 3.048. Hal ini menunjukkan bahwa

biaya pelayanan pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru terjangkau oleh pelanggan, namun beberapa biaya pengujian masih dirasakan tinggi khususnya pengujian PCR. Pengaturan biaya uji di Balai Veteriner Banjarbaru diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2012. Semua biaya untuk setiap jenis pengujian yang dilakukan oleh Balai Veteriner Banjarbaru mengacu pada PP PNBPN tersebut, sehingga upaya peningkatan nilai IKM pada kategori ini diperlukan kebijakan dari pemerintah.

Kepastian biaya pelayanan menggambarkan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Berdasarkan grafik diatas terlihat nilai IKM kepastian biaya pelayanan adalah 3.151. Proses penagihan biaya pengujian dilakukan oleh Bendahara Penerima dengan mengacu pada PP No. 12, dan proses pengeluaran tagihan dilakukan melalui software yang diberikan oleh Biro Keuangan Kementerian Pertanian. Sehingga tidak ada kemungkinan terjadi perbedaan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Menurunnya nilai IKM pada kategori ini kemungkinan terjadi karena masih kurangnya sosialisasi mengenai PP terbaru yang berlaku sehingga perlu dilakukan secara intensif sosialisasi kepada pengguna layanan melalui media informasi yang ada di Balai Veteriner Banjarbaru.

Kepastian jadwal pelayanan menggambarkan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Nilai IKM kepastian jadwal pelayanan berdasarkan grafik diatas adalah 3.110. Penurunan nilai yang terjadi dalam katagori ini bila dibandingkan dengan periode sebelumnya lebih banyak dipengaruhi diantaranya adalah jumlah sampel yang diuji di tiap laboratorium. Adanya penumpukan sampel baik sampel kiriman (pasif servis) maupun hasil kegiatan aktif servis mengakibatkan terjadinya antrian sampel yang akan diuji dan menyebabkan terjadinya keterlambatan pengeluaran hasil uji dari waktu yang telah ditetapkan. Masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung pengujian di laboratorium juga merupakan faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengeluaran hasil uji dari waktu yang telah ditetapkan, sehingga diperlukan solusi terbaik dari pemerintah untuk meningkatkan nilai IKM pada kategori ini

Kenyamanan lingkungan menggambarkan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Nilai IKM untuk unsur ini adalah 3.048. Balai Veteriner Banjarbaru terus

berupaya untuk melengkapi sarana guna memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, termasuk dengan penambahan personil untuk sarana kebersihan dan melengkapi fasilitas sarana ruang tunggu untuk pelanggan.

Keamanan pelayanan menggambarkan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Nilai IKM keamanan pelayanan berdasarkan grafik di atas adalah 2.945. Nilai ini merupakan penilaian terendah dari 14 kategori yang di nilai dalam evaluasi ini. Peningkatan keamanan di Balai Veteriner Banjarbaru terus diupayakan agar sesuai dengan penerapan ISO 9001 2008 dan SNI 17025 terutama dalam aspek biosekuriti dan biosafety di lingkungan kerja.

Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan berdasarkan data responden yang telah di peroleh adalah sebagai berikut:

Tabel. 1 .Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

Kode	UNSUR PELAYANAN	NRR	NRR*1/14
U1	Prosedur pelayanan	3,021	0,216
U2	Persyaratan pelayanan	3,041	0,217
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,089	0,221
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,082	0,220
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,130	0,224
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,103	0,222
U7	Kecepatan pelayanan	3,068	0,219
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,041	0,217
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,110	0,222
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,048	0,218
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,151	0,225
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,110	0,222
U13	Kenyamanan lingkungan	3,048	0,218
U14	Keamanan pelayanan	2,945	0,210
		<b>Nilai Indeks</b>	<b>3,070</b>

Keterangan:

- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan
- Nilai Indeks : Nilai Persepsi
- NRR : Nilai rata-rata
- NRR\*1/14 : Nilai rata-rata kali bobot rata-rata tertimbang

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 150 (seratus lima puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Balai Veteriner Banjarbaru secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

#### D. Rekapitulasi Hasil Penilaian IKM

Adapun Nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru adalah:

*IKM x Nilai Penimbang*

$$3.070 \times 25 = \mathbf{76.76}$$

Hasil ekuasi nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru diperoleh angka **76.76**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel. 2 Tabel nilai persepsi, interval ikm, interval konversi ikm, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 76.76, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Veteriner adalah “BAIK”.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis hasil pengukuran IKM di Balai Veteriner Banjarbaru periode Januari - Juni 2016, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai terendah adalah indikator keamanan pelayanan.
2. Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai tertinggi adalah indikator kepastian biaya pelayanan
3. Mutu pelayanan kesehatan di Balai Veteriner Banjarbaru berdasarkan Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dikategorikan BAIK
4. Peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan pada indikator terendah yaitu keamanan pelayanan.