



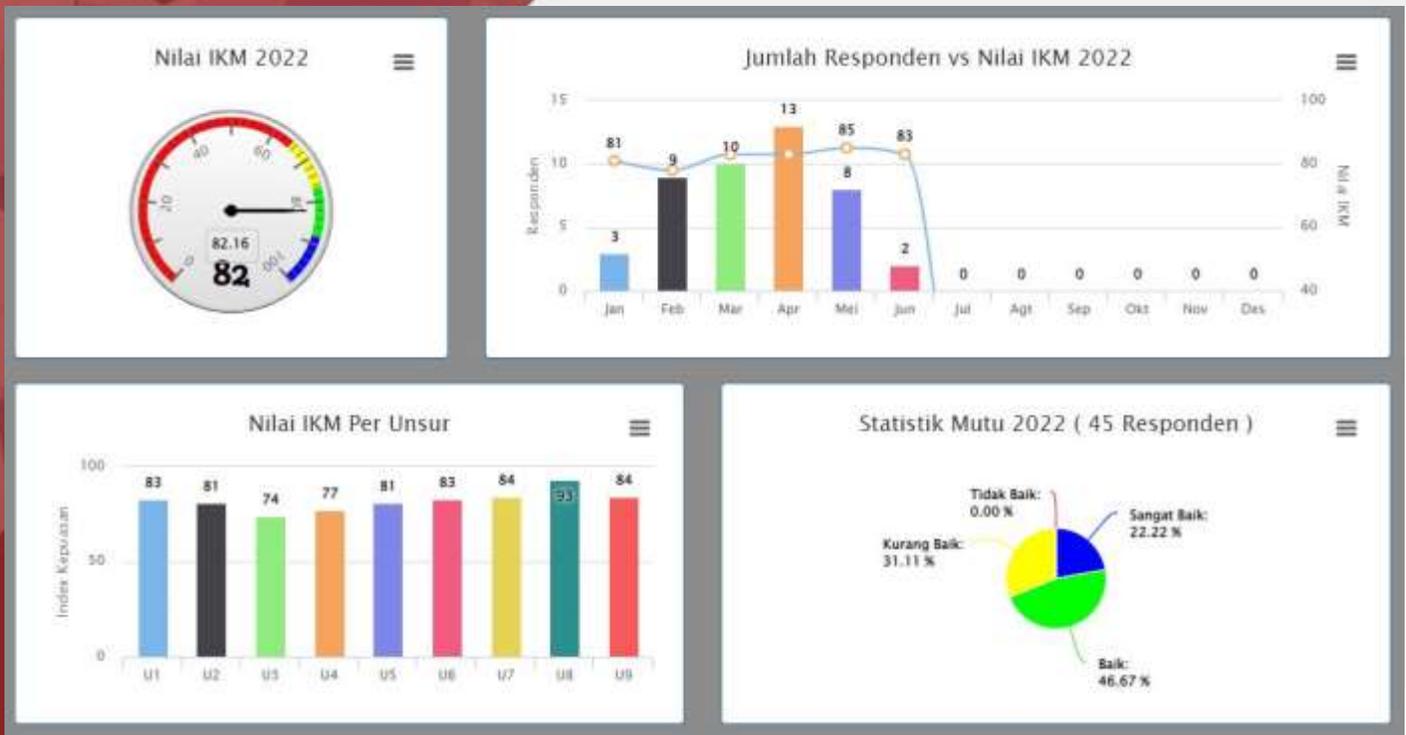
Kementerian Pertanian

Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan

**BALAI VETERINER BANJARBARU**

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Survei Responden 01 Januari – 05 Juni 2022



# 2022

## Laporan

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan 01 Januari – 05 Juni Tahun 2022

#### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam rangka peningkatan 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.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Di samping itu, data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkup Kementerian Pertanian salah satunya adalah Balai Veteriner Banjarbaru sudah dilaksanakan dengan sistem online yang dapat diakses dengan mudah di <http://ikm.pertanian.go.id/?u=EV>

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.

## **2. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
- b. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 3. Maksud dan Tujuan

Maksud pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Balai Veteriner Banjarbaru.

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Balai Veteriner Banjarbaru sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 4. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kriteria sebagai berikut:

- 1) **Kesesuaian Persyaratan dan Jenis Pelayanan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 2) **Kemudahan Prosedur pelayanan di Unit ini**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (biaya yang digunakan telah ditetapkan sesuai dengan tarif PNBP);
- 5) **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, yaitu hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 6) **Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;

- 7) **Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 8) **Kualitas sarana dan prasarana**, yaitu sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung);
- 9) **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, yaitu tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

## 5. Responden

Bulan Januari – April 2022

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Yan Hermawan	20	Perempuan	SLTP	Lainnya
2	Maya Hsb	50	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya
3	Budiyanto	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan
4	Egi heryono	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan
5	Bambang setyo	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI
6	Jiannita	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
7	Anggun Isnawati	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
8	Nia Aulia	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
9	Haji priyantoro	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan
10	Anwar Syadat.G	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
11	Marike Aulia Simanullang	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
12	Lili	60	Perempuan	S1	Lainnya
13	Barqi	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
14	Rahmadhani	30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta
15	Mas mari rudi	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan
16	Putri. W	30	Perempuan	S1	Lainnya
17	Sri setyawati	40	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta
18	Mifta G	30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta
19	Didik mohroji	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta
20	Ibnu sofian	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta
21	Rizwina Aprilita	30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
22	Hanifah	40	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan

Bulan Mei – 05 Juni 2022

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Sarifudin	40	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta
2	Rahmmadhani	30	Laki-laki	SLTP	Pegawai Swasta
3	Yusuf nur Muhammad muslim	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan
4	M Ezra Septiawan	30	Laki-laki	S1	Lainnya
5	Haji priyantoro	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan
6	Didi	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI
7	Surya	30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
8	Dian Rahmadania	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa

## 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Bulan Januari – April 2022

No	Nama Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Yan Hermawan	4	3	3	4	3	3	3	4	3
2	Maya Hsb	4	3	4	3	3	3	4	4	3
3	Budiyanto	3	3	2	3	3	4	3	3	3
4	Egi heryono	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	Bambang setyo	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	Jiannita	3	3	2	3	3	3	3	4	3
7	Anggun Isnawati	3	3	2	3	3	3	3	4	3
8	Nia Aulia	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	Haji priyantoro	3	3	3	3	4	4	4	3	3
10	Anwar Syadat.G	3	3	1	3	3	3	4	3	3
11	Marike Aulia Simanullang	3	3	2	3	3	3	4	4	4
12	Lili	3	3	2	3	3	3	4	4	4
13	Barqi	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	Rahmadhani	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	Mas mari rudi	3	3	3	3	3	4	3	4	4
16	Putri. W	4	3	3	3	3	3	3	4	3
17	Sri setyawati	3	4	3	3	3	3	4	4	3
18	Mifta G	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	Didik mohroji	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	Ibnu sofian	3	2	2	3	3	3	3	4	4
21	Rizwina Aprilita	3	3	2	3	3	3	3	3	3
22	Hanifah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur		71	68	60	67	69	71	74	84	73
Nilai Rata Rata Per Unsur		3,23	3,09	2,73	3,05	3,14	3,23	3,36	3,82	3,32
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)		0,36	0,34	0,30	0,34	0,35	0,36	0,37	0,42	0,37
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)		80,42	3,22							
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	<b>Baik</b>							

## Bulan Mei – 05 Juni 2022

No	Nama Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Sarifudin	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Rahmmadhani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Yusuf nur Muhammad muslim	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	M Ezra Septiawan	3	3	3	2	3	3	3	4	3
5	Haji priyantoro	4	4	3	3	3	3	3	4	3
6	Didi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Surya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Dian Rahmadania	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur		28	28	27	25	27	27	27	29	27
Nilai Rata Rata Per Unsur		3,5	3,5	3,375	3,125	3,375	3,375	3,375	3,625	3,375
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)		0,39	0,39	0,37	0,35	0,37	0,37	0,37	0,40	0,37
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)		85,06	3,40							
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	<b>Baik</b>							

## 7. Kesimpulan

Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru pada bulan 01 Januari s.d 05 Juni 2022 nilai persepsinya rata- rata di antara angka 3,31. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan Balai Veteriner Banjarbaru secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang “Baik”.