



Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Balai Veteriner Banjarbaru



LAPORAN

Indeks Kepuasan Masyarakat
Tahun 2016 Semester II

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 II di bulan Desember 2016 ini merupakan hasil evaluasi dari bulan Juli sampai dengan Desember 2016. Kegiatan ini dilaksanakan guna menerapkan amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/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, Desember 2016
Kepala Balai Veteriner Banjarbaru

Drh. Sulaxono Hadi
NIP. 19631022 198903 1 001

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 melalui pelayanan terbaik sesuai dengan standard pelayanan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/Kep/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 Nomor : 4/M/PAN-RB/03/2014, tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan public

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 25/KEP/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 Juli sampai dengan Desember 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 Juli sampai dengan Desember 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 Juli sampai dengan Desember 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 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 Nomor : 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

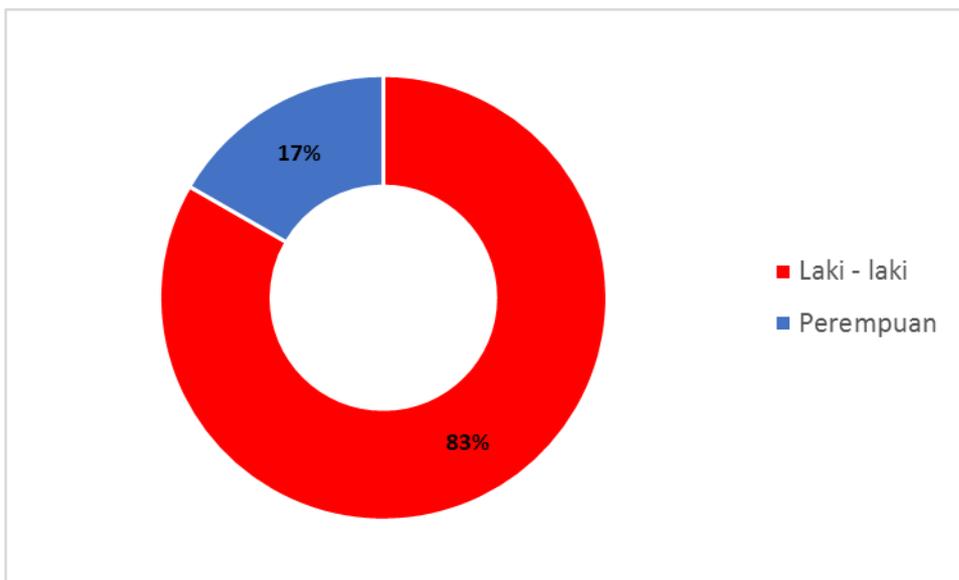
dan BVD dilakukan dengan metode dan alat yang canggih (RT-PCR) di laboratorium virologi.

Laboratorium Patologi mempunyai kemampuan mendiagnosa secara makropatologi, histopatologi, dan Imunohistokimia (IHK) dengan bahan uji dari *cadaver*/jaringan hewan yang mati. Laboratorium Patologi mempunyai kemampuan dalam melakukan diagnosa secara makropatologi, histopatologi, dan IHK 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 .

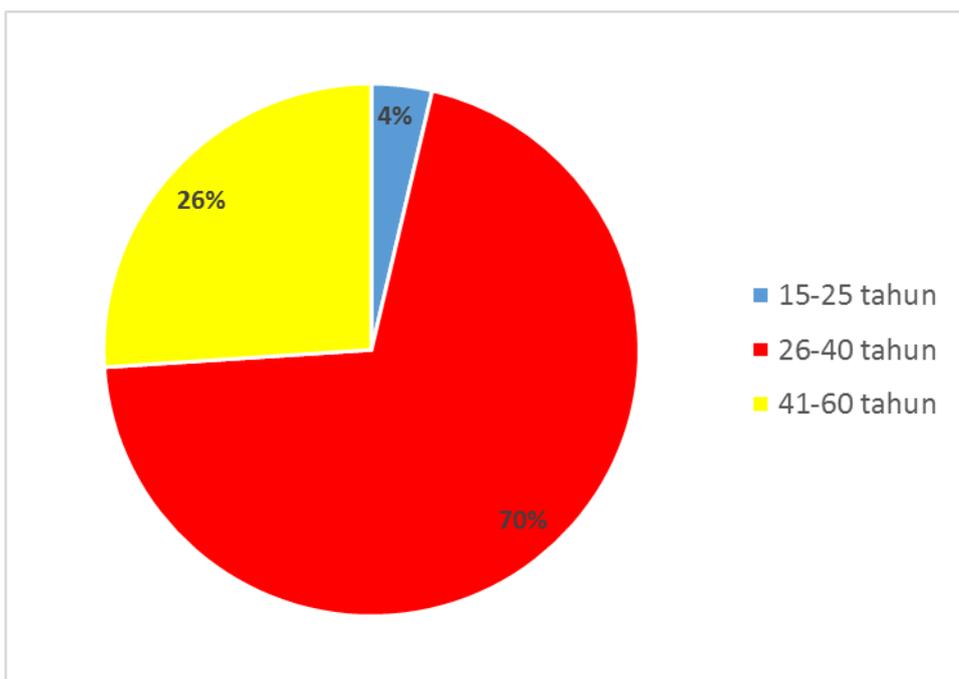
Dalam rangka pengamanan masyarakat dalam mengkonsumsi bahan atau produk asal ternak, Laboratorium Kesmavet memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai pengujian cemaran dan residu terhadap daging, susu, telur, dan produk asal hewan/ikan, melalui uji isolasi dan identifikasi terhadap *Salmonella spp.*, *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

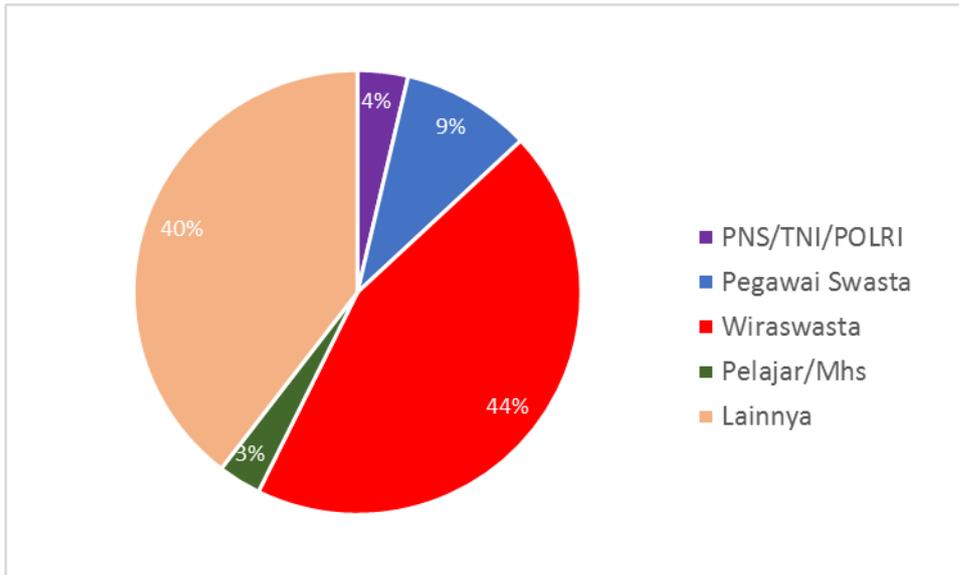
Hasil survei yang terkumpul pada evaluasi IKM periode ini total sebanyak 195 responden, namun untuk menggambarkan karakteristik responden tim IKM harus melakukan pembersihan data karena terdapat beberapa kuisisioner yang tidak diisi lengkap oleh responden. Sehingga hanya 192 responden yang dapat dievaluasi dari total responden atau sekitar 1,54% responden tidak dapat digambarkan dalam evaluasi karakteristik, dengan hasil sebagai berikut :



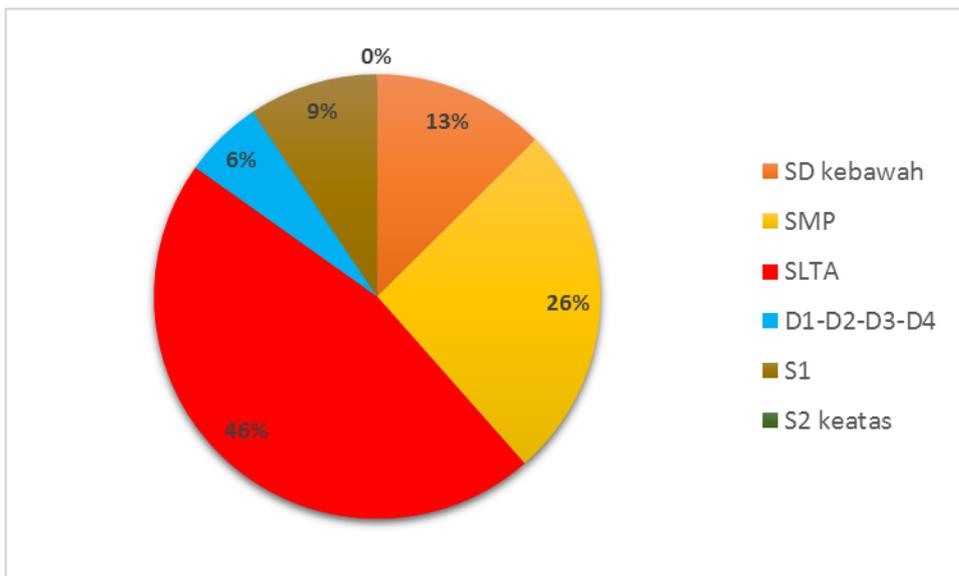
Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur



Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan



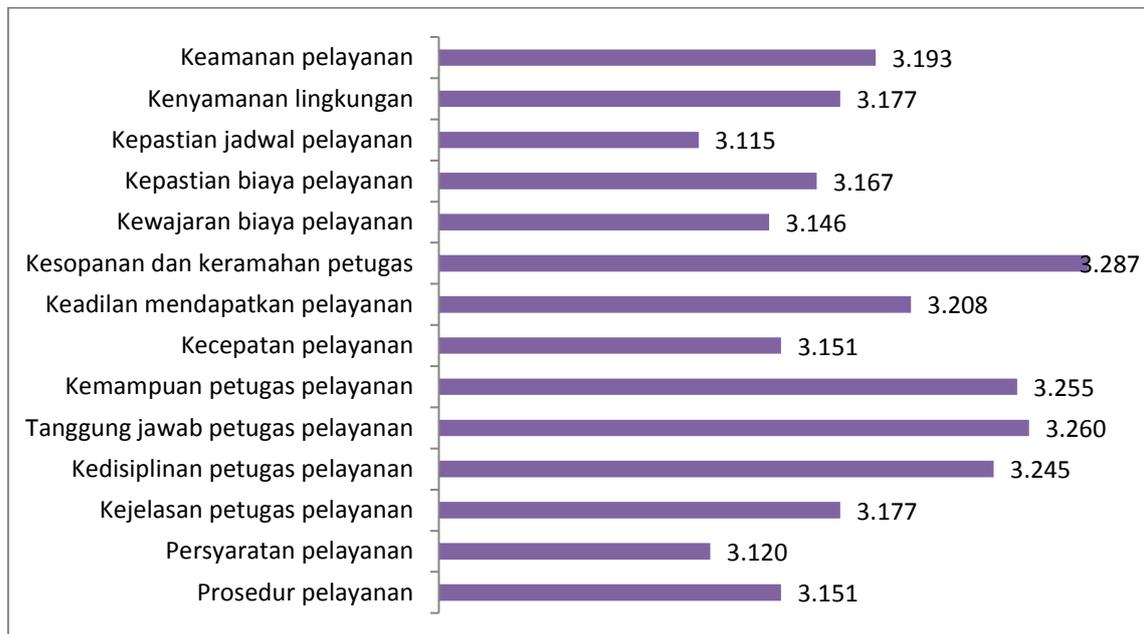
Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari diagram di atas diketahui bahwa 83% adalah responden laki-laki dan 17% responden perempuan. Berdasarkan kelompok umur, responden terbanyak berasal dari pelanggan yang berusia 26-40 tahun (70%), sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta/usahawan (44%) dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah SLTA (46%)

C. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data IKM Balai Veteriner Banjarbaru dengan menganalisa data yang dikumpulkan dari 195 (seratus sembilan puluh lima) 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 3.151. Nilai tersebut menggambarkan bahwa prosedur pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru dikategorikan baik, terdapat kenaikan nilai ini dari periode sebelumnya. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Balai 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 3.120, terdapat kenaikan nilai ini dari periode sebelumnya. 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 3.177, terdapat kenaikan nilai ini dari periode sebelumnya. 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 3.245. Nilai ini juga mengalami peningkatan dibanding periode sebelumnya dikarenakan adanya kepastian waktu layanan yang diberikan oleh unit kerja terdapatnya jadwal waktu layanan pada papan informasi.

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 3.260. Kejelasan kewenangan dan tanggung jawab petugas tentunya diukur dengan jumlah dan jenis tenaga kerja yang memberikan pelayanan di unit kerja. Nilai ini mengalami peningkatan dibanding periode sebelumnya dikarenakan Balai Veteriner Banjarbaru juga telah berupaya untuk meningkatkan jumlah pegawai untuk mendukung peningkatan tanggung jawab petugas.

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 3.255, terdapat kenaikan nilai ini dari periode sebelumnya. 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 3.151. Nilai ini menunjukkan peningkatan dibanding periode sebelumnya. Peningkatan hasil pengukuran pada kategori ini menunjukkan upaya Balai veteriner Banjarbaru terus berupaya untuk mempercepat pelayanan di Balai meski dilakukan secara bertahap karena keterbatasan dana dan anggaran.

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 3.208. Peningkatan hasil pengukuran pada kategori ini menunjukkan upaya Balai veteriner Banjarbaru menghapus adanya persepsi pelanggan mengenai perbedaan perlakuan antara golongan atau status pelanggan namun lebih pada dimungkinkan karena disamping keterbatasan ketersediaan bahan uji dan adanya antrian dari pengujian sampel dari sampel kasus wabah yang terjadi di beberapa daerah di wilayah kerja Balai.

Kesopanan dan keramahan menggambarkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari grafik di atas terlihat bahwa nilai IKM kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru adalah 3.287. Nilai ini merupakan penilaian tertinggi dari 14 kategori yang di nilai dalam evaluasi ini. 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 di atas menunjukkan bahwa nilai IKM untuk kewajaran biaya pelayanan adalah 3.146. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru terjangkau oleh pelanggan, meskipun terdapat kenaikan beberapa biaya pengujian terkait dengan tarif baru biaya uji di Balai Veteriner Banjarbaru yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 35 tahun 2014. Semua biaya untuk setiap jenis pengujian yang dilakukan oleh Balai Veteriner Banjarbaru mengacu pada PP PNBPN tersebut, yang merupakan kebijakan 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 3.167. Proses penagihan biaya pengujian dilakukan oleh Bendahara Penerima dengan mengacu pada PP PNBPN No. 35 Tahun 2104, 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.

Kepastian jadwal pelayanan menggambarkan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Nilai IKM kepastian jadwal pelayanan berdasarkan grafik diatas adalah 3.115. Peningkatan nilai yang tidak terlalu tinggi 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 sedikit 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 lebih 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 3.177, terdapat kenaikan nilai ini dari periode sebelumnya. 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 3.193, terdapat kenaikan nilai ini dari periode sebelumnya. 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 x 1/14
U1	Prosedur pelayanan	3,151	0,225
U2	Persyaratan pelayanan	3,120	0,223
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,177	0,227
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,245	0,232
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,260	0,233
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,255	0,233
U7	Kecepatan pelayanan	3,151	0,225
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,208	0,229
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,287	0,235
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,146	0,225
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,167	0,226
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,115	0,222
U13	Kenyamanan lingkungan	3,177	0,227
U14	Keamanan pelayanan	3,193	0,228
Nilai Indeks			3,189

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 195 (seratus sembilan puluh lima) 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

$$3,189 \times 25 = 79,73$$

Hasil ekuasi nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru diperoleh angka **79.73**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor 25/KEP/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) adalah 79,73, 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 Juli - Desember 2016, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai terendah adalah indikator kepastian jadwal pelayanan.
2. Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai tertinggi adalah indikator Kesopanan dan keramahan petugas
3. Mutu pelayanan kesehatan di Balai Veteriner Banjarbaru berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dikategorikan BAIK
4. Peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan pada indikator terendah yaitu kepastian jadwal pelayanan.