

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) Semester II



2021

Kementerian Pertanian

Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan

BALAI VETERINER BANJARBARU



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 kedua tahun 2021 ini merupakan hasil evaluasi dari bulan Juli sampai dengan Desember 2021.

Kegiatan ini dilaksanakan guna menerapkan amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 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, 31 Desember 2021
Kepala Balai,

Drh. Putut Eko Wibowo
NIP. 19740806 200112 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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.

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.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayan Publik.

C. 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 pada semester II (Juli – Desember 2021).

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.

D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah 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 publik.

E. Ruang Lingkup

Survei IKM online dilaksanakan terhadap pengguna jasa Balai Veteriner Banjarbaru, baik perorangan, perusahaan swasta, *stake holder* dan dinas lain yang terkait pada bulan Juli sampai dengan Desember 2021.

F. Manfaat

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

1. Mengetahui 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

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.

BAB II

MEKANISME PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat di Balai Veteriner Banjarbaru dilaksanakan oleh bagian informasi veteriner, yang dimulai dari bulan Juli sampai dengan Desember 2021.

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. Kuesioner sudah tersedia dalam aplikasi IKM online lingkup kementerian pertanian dengan link <http://ikm.pertanian.go.id/?u=EV>

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 sesuai sampai dengan tidak sesuai, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

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

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 Desember 2021 (per semester).

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 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

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 <http://bvetbanjarbaru.ditjenpkh.pertanian.go.id>

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 dibidang kesehatan hewan dengan dilengkapi peralatan seperti C-PCR dan RT-PCR (yang digunakan untuk identifikasi virus AI, Jembrana, HC, IBR, BVD, ND, ASF, Rabies, *Brucellosis*, ParaTB, *Pasteurella multocida* serta identifikasi spesies pemalsuan daging), Mikroskop FAT, *Elisa Reader*, *Biohazard Safety Cabinet level 2*, 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 HA HI AI dan ND, Aglutinasi *Pullorum* dan Aglutinasi *Mycoplasma gallisepticum*, uji Rose Bengal dan Uji *Complement Fixation* untuk *Brucellosis*, baik *A. abortus* dan *B. melitensis*. Uji Elisa untuk pengujian secara cepat terhadap antibodi penyakit ASF, BVD, IBR, penyakit Hog Cholera, Rabies,

PMK, SE, ParaTB dan Jembrana. Isolasi virus AI, parasit darah (*Trypanosoma*), identifikasi bakteri dapat dilakukan juga di Balai Veteriner Banjarbaru dengan dilengkapi instalasi hewan percobaan.

Laboratorium Patologi mempunyai kemampuan mendiagnosa secara makropatologi, histopatologi, FAT Rabies 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. Selain itu, Balai Veteriner Banjarbaru mempunyai kemampuan dalam pengujian hematologi lengkap, nitrat nitrit, formalin, boraks, mineral dan aflatoxin.

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. Balai Veteriner Banjarbaru merupakan laboratorium referensi penyakit surra dengan pengembangan kit diagnostik (kit Elisa Surra / Kit Surelisa).

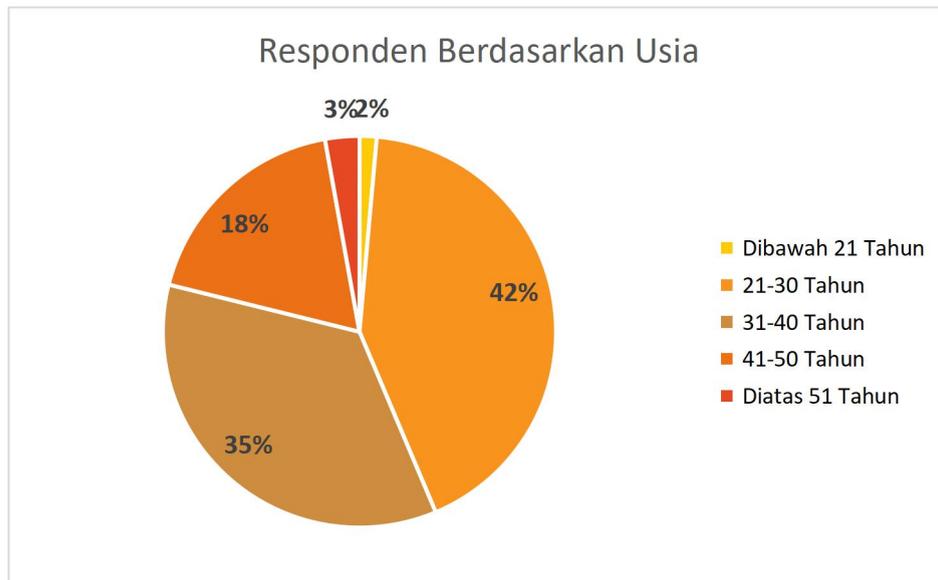
Dalam rangka pengamanan masyarakat dalam mengkonsumsi bahan atau produk asal ternak, Laboratorium Kesmavet memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai pengujian cemaran dan residu terhadap daging, susu, telur, dan produk asal hewan/ikan, melalui uji isolasi dan identifikasi terhadap *Salmonella spp.*, *E. Coli*, *Coliform*, *Staphylococcus sp.* serta *Total plate count*. Dengan alat RT-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

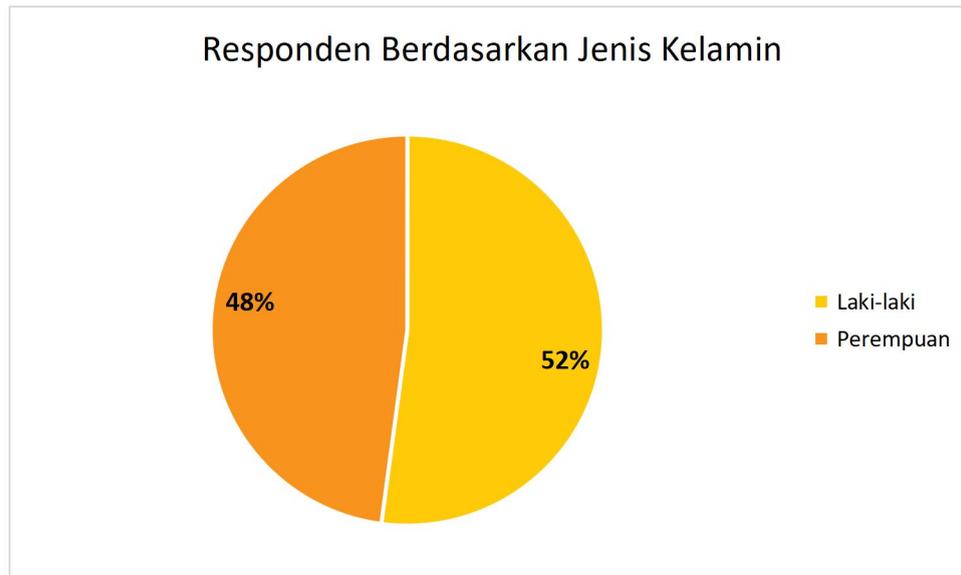
Hasil survei yang terkumpul pada evaluasi IKM periode ini total sebanyak 71 responden sesuai dengan cakupan unit pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru yang terdiri dari 5 Provinsi. Sebanyak 71 responden berasal dari pelanggan (instansi/warga

masyarakat) yang mendapatkan pelayanan langsung Balai Veteriner Banjarbaru.

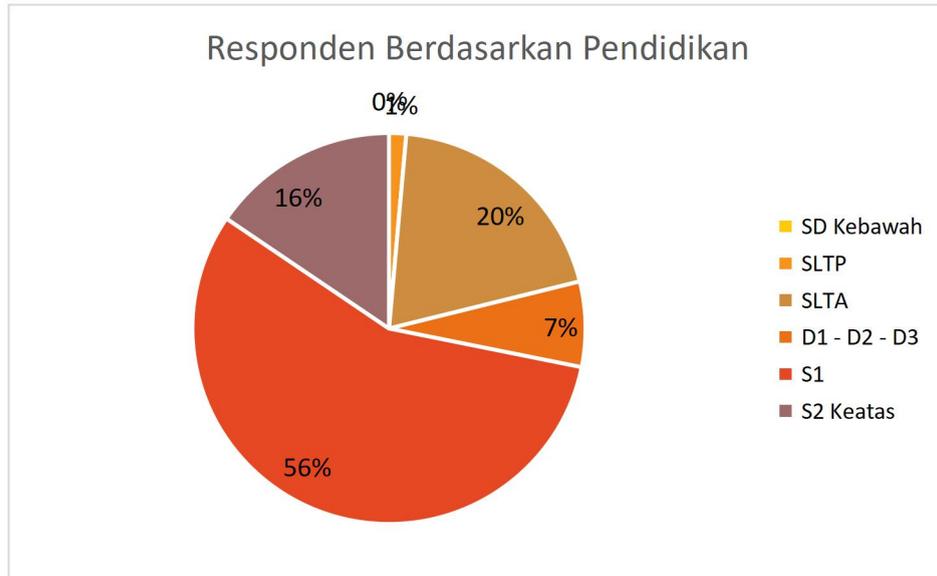
Karakteristik responden dapat dilihat pada diagram berikut :



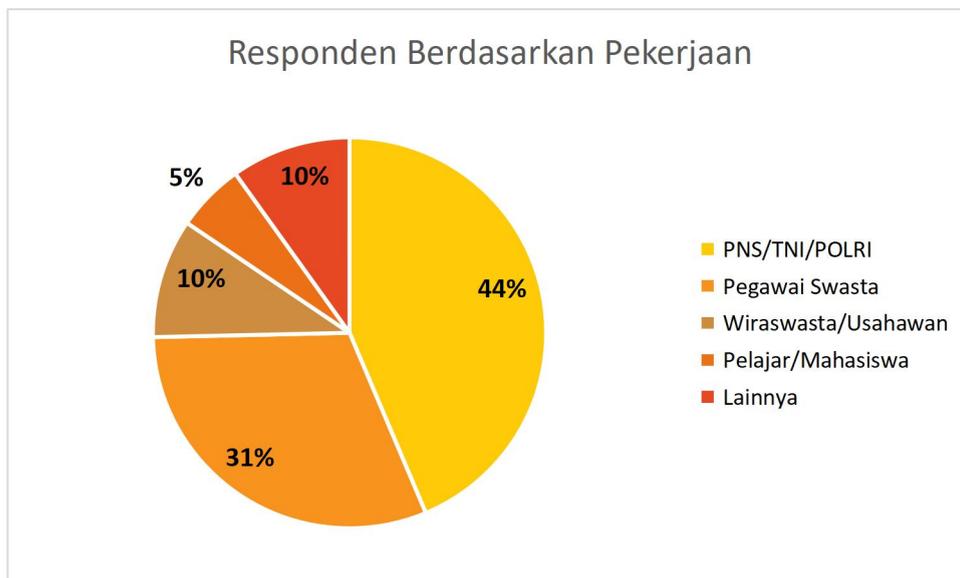
Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur



Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

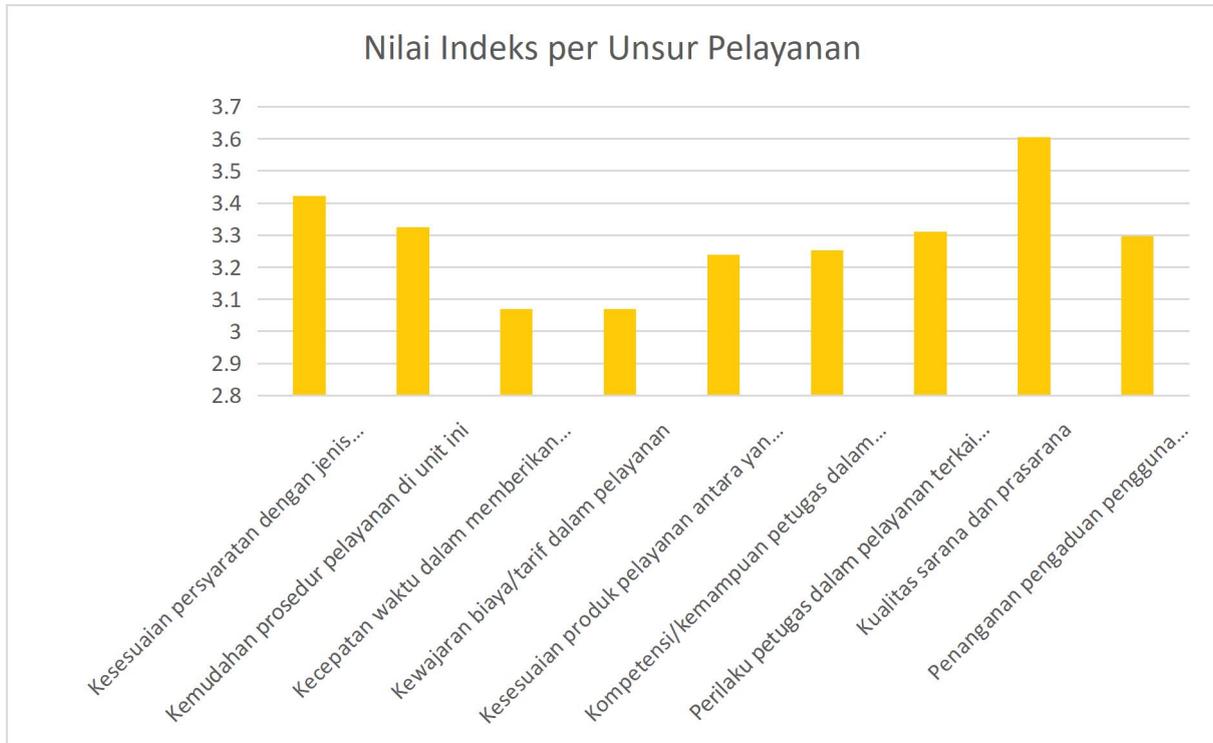


Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dari diagram di atas diketahui bahwa berdasarkan kelompok umur, responden terbanyak berasal dari pelanggan yang berusia 41-50 tahun (42%), sebanyak 52% adalah responden laki-laki dan sekitar 48% adalah perempuan. Sebagian besar responden adalah PNS/TNI/POLRI (44%), diikuti responden lain yang bekerja sebagai Pegawai Swasta (31%) dengan tingkat pendidikan terbanyak (56%) adalah S2 keatas.

C. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data IKM Balai Veteriner Banjarbaru dengan menganalisa data yang dikumpulkan dari 71 (tujuh puluh satu) responden yang telah mengisi survey kepuasan masyarakat di aplikasi IKM online dalam memperoleh pelayanan dari Balai Veteriner Banjarbaru, nilai per unsur pelayanan sebagai berikut:



Gambar 5. Penilaian IKM berdasarkan kriteria unsur

Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya menggambarkan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya adalah 3,42. 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.

Kemudahan Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari grafik diatas terlihat bahwa nilai untuk Kemudahan Prosedur Pelayanan di Balai Veteriner

Banjarbaru adalah 3,32. Nilai tersebut menggambarkan bahwa prosedur pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru dikategorikan sangat baik. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Balai tidak berbeda nyata dengan tahun sebelumnya yaitu mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit oleh pelanggan.

Kecepatan waktu dalam memberikan 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 3,07.

Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan menggambarkan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Grafik diatas menunjukkan bahwa nilai IKM untuk kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan adalah 3,07.

Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan menggambarkan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk nilai IKM unsur ini adalah 3,24.

Kompetensi/Kemampuan petugas dalam 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 adalah 3,25. 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.

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sikap dan 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 3,31. Balai Veteriner Banjarbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan, melayani pelanggan dengan sopan dan ramah sehingga dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan dilayani dengan baik.

Kualitas sarana dan prasarana 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 3,61. Balai Veteriner Banjarbaru terus berupaya untuk menyiapkan serta melengkapi sarana fasilitas pelayanan guna

memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, dengan menyediakan ruang pelayanan tersendiri termasuk fasilitas sarana ruang tunggu untuk pelanggan.

Penanganan pengaduan pengguna layanan menggambarkan tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku. Nilai IKM unsur ini adalah 3,30. Untuk evaluasi dan peningkatan pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru, kami menyediakan layanan pengaduan yang setiap bulan kami rekapitulasi dan kami laporkan kepada pimpinan.

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

Tabel. 1 Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

Kode Unsur	Unsur	NRR	NRR x 1/9
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya	3,422535211	0,380244
U2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,323943662	0,36929
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,070422535	0,341124
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,070422535	0,341124
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,239436620	0,359901
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,253521127	0,361466
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,309859155	0,367725
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,605633803	0,400586
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,295774648	0,366161
			3,287621

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- Nilai Indeks : Nilai Persepsi
- NRR : Nilai rata-rata
- NRR*1/9 : Nilai rata-rata *kali bobot rata-rata tertimbang*

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 71 (tujuh puluh satu) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya rata-rata 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:

$$IKM \times \text{Nilai Penimbang } 3,288 \times 25 = 82,20$$

Hasil ekuasi nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru diperoleh angka **82,20 (B)**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik 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 – 2,5996	25,00 – 64,97	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **82,20**, 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 2021, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru nilai persepsinya rata-rata di antara angka 3,064 – 3,532. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan Balai Veteriner Banjarbaru secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang “Baik”.
2. Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai tertinggi adalah indikator kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3.61. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan. Upaya Balai Veteriner Banjarbaru untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan adalah dengan melengkapi sarana fasilitas pelayanan seperti menyediakan ruang pelayanan tersendiri yang dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan air conditioner, air purifier serta condiment untuk pelanggan. Selain itu Balai Veteriner Banjarbaru juga selalu mengikuti perkembangan teknologi dengan membuat aplikasi-aplikasi untuk mempermudah pelanggan dalam mengetahui berjalannya proses pengujian, misalnya (aplikasi COOLs / Customer Online Service, dimana pelanggan dapat melacak proses sampel yang mereka uji di Bvet Banjarbaru) serta notifikasi via aplikasi whatsapp dengan link yang bisa langsung diakses untuk mendapatkan laporan hasil pengujian secara online.
3. Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai terendah ada dua unsur, yaitu unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (1) dan unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (2), dengan nilai masing-masing 3.07. Penilaian rendah pada unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian waktu pengujian yang telah ditetapkan dalam janji layanan pengujian. Upaya Balai Veteriner Banjarbaru untuk meningkatkan unsur kecepatan waktu pelayanan adalah dengan melakukan penilaian ulang dan justifikasi untuk waktu dan lama pengujian terhadap semua uji yang dilakukan di Balai Veteriner Banjarbaru yang disesuaikan dengan kapasitas sumber daya manusia dan sarana prasarana/peralatan pengujian. Janji layanan pengujian terbaru akan di sosialisasikan kepada pelanggan melalui acara public hearing serta

media sosial Balai Veteriner Banjarbaru. Sedangkan penilaian rendah pada indikator kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan menunjukkan bahwa beberapa biaya pelayanan pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru tidak terjangkau oleh beberapa pelanggan, dimana terdapat biaya pengujian yang masih dirasakan tinggi oleh beberapa pelanggan khususnya pengujian yang menggunakan metode c-PCR dan RT-PCR. Namun Pengaturan biaya uji di Balai Veteriner Banjarbaru diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 35 tahun 2016. Semua biaya untuk setiap jenis pengujian yang dilakukan oleh Balai Veteriner Banjarbaru mengacu pada PP tersebut, yang merupakan kebijakan pemerintah. Upaya yang dapat dilakukan adalah sosialisasi tarif uji yang tercantum dalam PP No. 35 tahun 2016 melalui public hearing maupun infografis pada media sosial Balai Veteriner Banjarbaru.

4. Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru berdasarkan Kepmenpan Nomor 14 tahun 2017 dikategorikan "BAIK" dengan nilai 82,20.

Analisis IKM Balai Veteriner Banjarbaru Tahun 2021

a. Perbandingan Target dan realisasi tahun ini:

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru pada semester 1 (3,36 Skala Likert) dan semester 2 (3,29 Skala Likert) sehingga nilai rata-rata IKM tahun 2021 Balai Veteriner Banjarbaru atas layanan publik dengan nilai 3,33 Skala Likert atau tercapai 96,80% dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,44 Skala Likert. Berdasarkan penilaian indeks kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan kepuasan masyarakat atas layanan publik Balai Veteriner Banjarbaru memiliki kinerja yang Baik. Unsur penilaian terendah ada pada Biaya/Tarif sedangkan unsur penilaian tertinggi adalah indikator kualitas sarana dan prasarana. Secara rinci capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik Balai Veteriner Banjarbaru Tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 1. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan Balai Veteriner Banjarbaru

IKU	
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik Balai Veteriner Banjarbaru	
Target	Realisasi
3,44 (Skala Likert)	3,33 (Skala Likert)
% Capaian	
96,80%	

b. Perbandingan realisasi kinerja tahun 2021 dengan tahun sebelumnya:

Perbandingan realisasi capaian kinerja nilai IKM tahun 2021 apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2020 adalah sebesar 97,80%. Secara rinci, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik Balai Veteriner Banjarbaru Tahun 2021 dibanding dengan tahun 2020 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan Balai Veteriner Banjarbaru Tahun 2021 dibanding dengan tahun 2020

Target dan Realisasi IKSP	2020	2021	% Realisasi thd Target Tahun 2021	% Realisasi th 2021 thd 2020
Target IKSP (Skala Likert)	3,232	3,44	96,80 %	97,80 %

Realisasi IKSP (Skala Likert)	3,405	3,33		
-------------------------------	-------	------	--	--

c. Analisis penyebab keberhasilan kinerja:

Unsur utama pelayanan yang dinilai dari masing-masing unit kerja untuk mengetahui kualitas pelayanannya yaitu: (1) Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya; (2) Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini; (3) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan; (4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; (5) Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan; (6) Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan; (7) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan; (8) Kualitas sarana dan prasarana; serta (9) Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru tahun 2021 nilai persepsinya rata-rata di antara angka 3,064 – 3,532 (yaitu 3,33). Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan Balai Veteriner Banjarbaru secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang **“Baik”**.

Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai tertinggi adalah indikator kualitas sarana dan prasarana antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan. Balai Veteriner Banjarbaru terus berupaya untuk menyiapkan serta melengkapi sarana fasilitas pelayanan guna memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, dengan menyediakan ruang pelayanan tersendiri termasuk fasilitas sarana ruang tunggu yang nyaman untuk pelanggan.

Indeks per unsur pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru dengan nilai terendah adalah indikator kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru tidak terjangkau oleh beberapa pelanggan, terdapat beberapa biaya pengujian yang masih dirasakan tinggi oleh beberapa pelanggan khususnya pengujian yang menggunakan metode c-PCR dan RT-PCR. Pengaturan biaya uji di Balai Veteriner Banjarbaru diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 35 tahun 2016. Semua biaya untuk setiap jenis pengujian yang dilakukan oleh Balai Veteriner Banjarbaru mengacu pada PP PNBPN tersebut, yang merupakan kebijakan pemerintah.

Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru berdasarkan Kepmenpan Nomor 14 tahun 2017 dikategorikan "BAIK" dengan nilai 84,05. Balai Veteriner Banjarbaru terus berbenah untuk meningkatkan semua unsur didalam penilaian IKM agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah dan tepat. Selain itu, Balai Veteriner Banjarbaru juga mengembangkan beberapa sistem dan aplikasi yang digunakan sebagai monitoring internal pimpinan untuk mengevaluasi dan menindaklanjuti dengan segera jika terdapat hambatan dan kekurangan didalam pelayanan, aplikasi yang disediakan juga untuk kemudahan pelanggan dalam mengajukan permohonan pengujian dan permohonan layanan informasi. Sarana dan prasarana juga menjadi bagian penting yang selalu dilakukan peningkatan, pemeliharaan secara berkala, dan perbaikan. Disamping itu SDM yang bertugas melayani masyarakat selalu mendapatkan pelatihan sehingga output kinerja yang dilakukan terhadap pengguna layanan dapat berjalan dengan optimal

d. Analisis Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

Balai Veteriner Banjarbaru mengalokasikan anggaran sebagai dukungan terhadap meningkatnya kualitas layanan publik dalam rangka penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas layanan publik. Berdasarkan analisis efisiensi terhadap capaian kegiatan pendukung, nilai efisiensi yang didapatkan adalah sebesar 63,95% atau dapat dikatakan **efisien** dalam pemanfaatan sumber daya.

$$\text{Efisiensi} = \frac{(\text{Pagu anggaran keluaran} \times \text{Capaian Keluaran}) - \text{Realisasi}}{\text{Pagu Anggaran} \times \text{Capaian Keluaran}} \times 100\%$$

$$= \frac{(28.553.988.000 \times 1,05) - 28.308.423.703}{28.553.988.000 \times 1,05} \times 100\%$$

$$= 5,58\%$$

$$\text{Nilai Efisiensi} = 50\% + \left(\frac{E}{20} \times 50 \right)$$

$$= 50\% + \left(\frac{5,58\%}{20} \times 50 \right)$$

$$= 63,95\%$$

e. Analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru didukung dua komponen utama, yaitu komitmen pimpinan dan sumber daya manusia yang kompeten. Dukungan pimpinan berperan penting didalam menggerakkan sebuah roda organisasi agar berjalan dengan optimal. Pimpinan mempunyai komitmen yang kuat terhadap peningkatan kemampuan sumber daya manusia, penguatan kapasitas laboratorium, sarana prasarana dalam penunjang kegiatan pelayanan dan sistem yang dibutuhkan didalam pelayanan dan mempermudah masyarakat/pelanggan dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan.