

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

Periode Desember 2014



**KEMENTERIAN PERTANIAN
DITJEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER BANJARBARU
2014**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Veteriner Banjarbaru Periode Desember 2014 dapat dilaksanakan.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Balai Veteriner Banjarbaru selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Banjarbaru, Januari 2015
Kepala Balai

Drh. Sulaxono Hadi
NIP. 19631022 198903 1 001

Daftar isi

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN	2
D. RUANG LINGKUP	2
BAB II	3
PELAKSANAAN KEGIATAN	3
PERMASALAHAN	6
BAB III	7
ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	7
A. ANALISA MASALAH	7
B. PEMECAHAN MASALAH	7
BAB IV	8
KESIMPULAN DAN SARAN	8
A. KESIMPULAN	8
B. SARAN	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Untuk mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur, dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik.

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. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Balai Veteriner Banjarbaru, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” bagi para pelanggan Balai Veteriner Banjarbaru.

B. DASAR HUKUM

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
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/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan 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.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Teknis Balai Veteriner Banjarbaru, sebanyak 161 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Balai Veteriner Banjarbaru kepada pelanggannya.

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 kuesioner terlampir.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Agustus 2014, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyegaran materi untuk tim penyusun indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari :
 - a. Pembina (pengarah)
 - b. Pelaksana yang terdiri dari :
 - 1) Ketua
 - 2) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak 5 orang.
 - c. Sekretariat sebanyak 3 orang

2. 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 numberik (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
3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.
- a. Jumlah Responden
- Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 161 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru yang terdiri dari 54 Kabupaten. 161 responden diambilkan dari pelanggan (instansi/warga masyarakat) yang mendapatkan pelayanan langsung Balai Veteriner Banjarbaru.
- b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
- Data diambil dari wilayah kerja Balai Veteriner Banjarbaru.
 - Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 4 bulan kerja dari Agustus sampai November 2014.

4. 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 :

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

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

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

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

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

5. Hasil Penyusunan IKM

Dari 161 (seratu enam puluh satu) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Veteriner Banjarbaru, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel. 1 .Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

Kode	UNSUR PELAYANAN	NRR	NRR*1/4
U1	Prosedur pelayanan	2,934	0,210
U2	Persyaratan pelayanan	3,053	0,218
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,053	0,218
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,143	0,225
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,086	0,220
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,054	0,218
U7	Kecepatan pelayanan	3,057	0,218
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,066	0,219
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,041	0,217
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,057	0,218
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,008	0,215
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,980	0,213
U13	Kenyamanan lingkungan	3,078	0,220
U14	Keamanan pelayanan	3,180	0,227
Nilai Indeks			3,057

$$IKM = 3,057 \times 25$$

$$= 76,41$$

Keterangan:

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

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 161 (seratus enam puluh satu) 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 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru diperoleh angka 76,41. 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) 76,41 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Veteriner adalah “BAIK”.

PERMASALAHAN

Berdasarkan pengalaman di lapangan (studi empiris) pelaksanaan survei IKM di Unit Pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru ada beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat/responden kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).
2. Petugas kurang independen dan belum berpengalaman.

BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

2. Masalah petugas kurang independen dan belum berpengalaman

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya obyektifitas petugas survei, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survei sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.
- petugas survei belum pernah ditatar sehingga kurang mampu menjalankan tupoksinya.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei indeks kepuasan masyarakat(IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilannya, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei indeks kepuasan masyarakat(IKM) selama \pm 4 (empat) bulan (agustus-november 2014) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Veteriner Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 2,5 (dua koma lima).
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Kantor Balai Veteriner Banjarbaru setelah dikonversikan (76,41) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Kantor Balai Veteriner Banjarbaru adalah baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

Balai Veteriner Banjarbaru diharapkan membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM di wilayah kerjanya. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.