

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JUNI 2015



KEMENTERIAN PERTANIAN  
DITJEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI VETERINER BANJARBARU  
2014

## KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan atau partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau memberikan umpan balik terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil oleh pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Juni Tahun 2015 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru.

Banjarbaru, Juni 2015



Kepala Balai

Drh. Sulaxono Hadi

NIP. 19631022 198903 1 001

## Daftar isi

BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. DASAR HUKUM.....	1
C. MAKSUD DAN TUJUAN .....	2
D. SASARAN .....	2
E. RUANG LINGKUP.....	2
BAB II MEKANISME PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	3
A. PERSIAPAN .....	3
B. PENGOLAHAN DATA.....	4
C. PENGUJIAN KUALITAS DATA .....	5
D. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS.....	5
E. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL IKM .....	5
F. MANFAAT.....	6
G. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
BAB III HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	8
A. GAMBARAN UMUM.....	8
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	9
C. INDEKS PER UNSUR PELAYANAN.....	11
BAB IV KESIMPULAN .....	17

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean goverment*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan yang menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi Negara, reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bagi Balai Veteriner Banjarbaru, reformasi birokrasi merupakan salah satu bentuk komitmen kepada pemerintah yang diwujudkan dengan usaha mengimplementasikan unsur-unsur reformasi birokrasi pada semua kegiatan dan bidang yang ada di Balai Veteriner Banjarbaru. Salah satu upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik pada unsur pelayanan yang berhubungan langsung ke pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan Reformasi Birokrasi. Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan Balai Veteriner Banjarbaru. Persepsi ini dapat menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka.

### **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 MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

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

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

### **D. Sasaran**

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

### **E. Ruang Lingkup**

Survei IKM dilaksanakan terhadap pengguna jasa Balai Veteriner Banjarbaru, baik perorangan, perusahaan swasta, *stake holder* dan dinas lain yang terkait pada bulan Januari sampai dengan Mei 2015

### **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 resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **BAB II**

### **MEKANISME PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Persiapan**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat di Balai Veteriner Banjarbaru dilaksanakan oleh bagian Epidemiologi dan Seksi Informasi Veteriner, yang dimulai dari bulan Januari 2015 sampai dengan bulan Mei 2015.

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 5 bulan kerja dari Januari sampai Mei 2015.

**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 :

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

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

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

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

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

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

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

- Indeks per unsur pelayanan

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

- Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

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

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

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. GAMBARAN UMUM

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

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

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

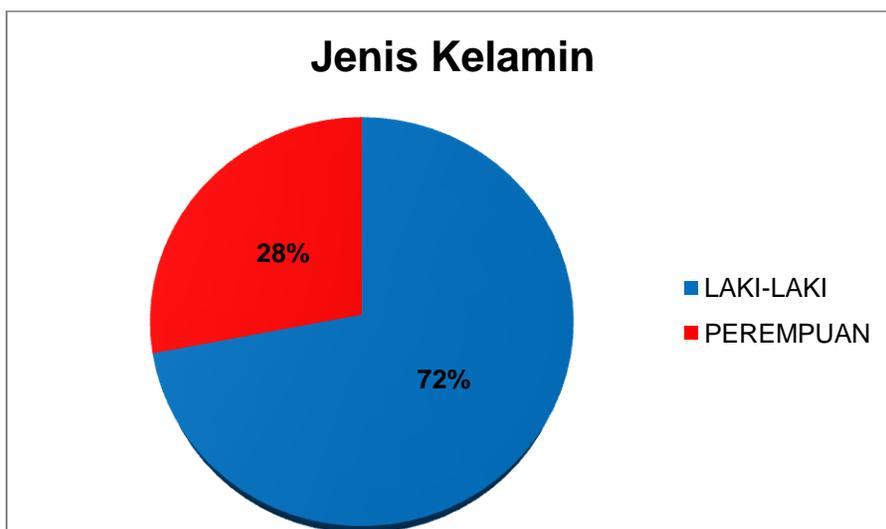
Balai Veteriner Banjarbaru telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), sejak tahun 2013, dan memiliki kemampuan pengujian dalam berbagai bidang biologis dengan dilengkapi peralatan canggih seperti C-PCR dan RT-PCR (identifikasi virus AI, Jembrana, IBR, BVD dan Rabies), Mikroskop FAT, *Elisa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

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

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

## B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

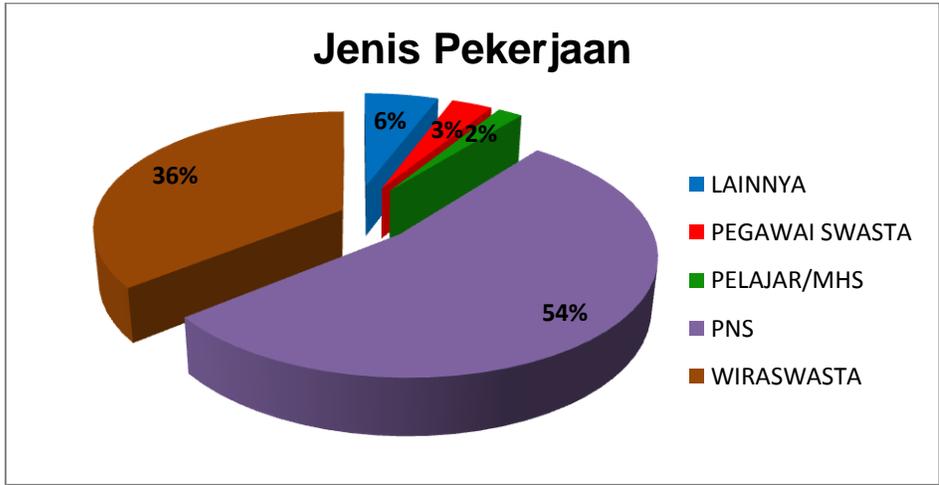
Karakteristik responden dalam penyusunan IKM tahun 2015 dapat digambarkan sebagai berikut :



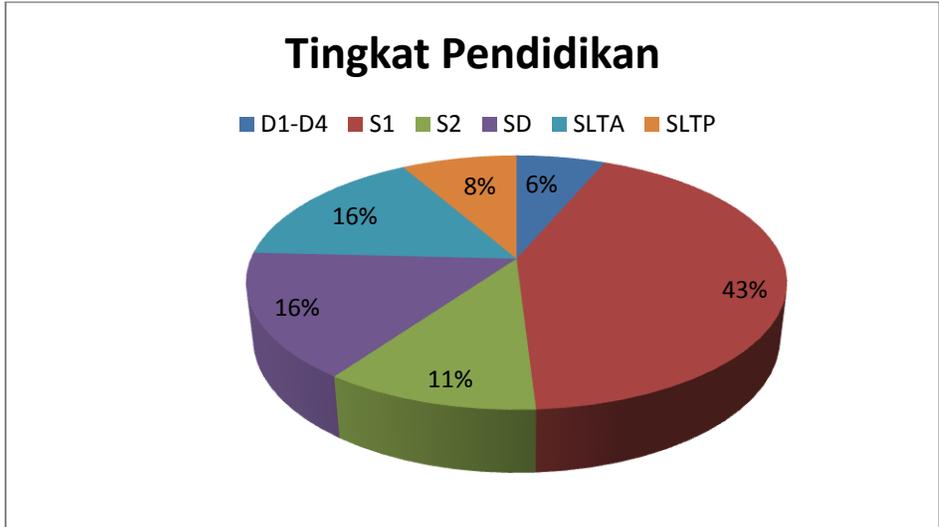
Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur



Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

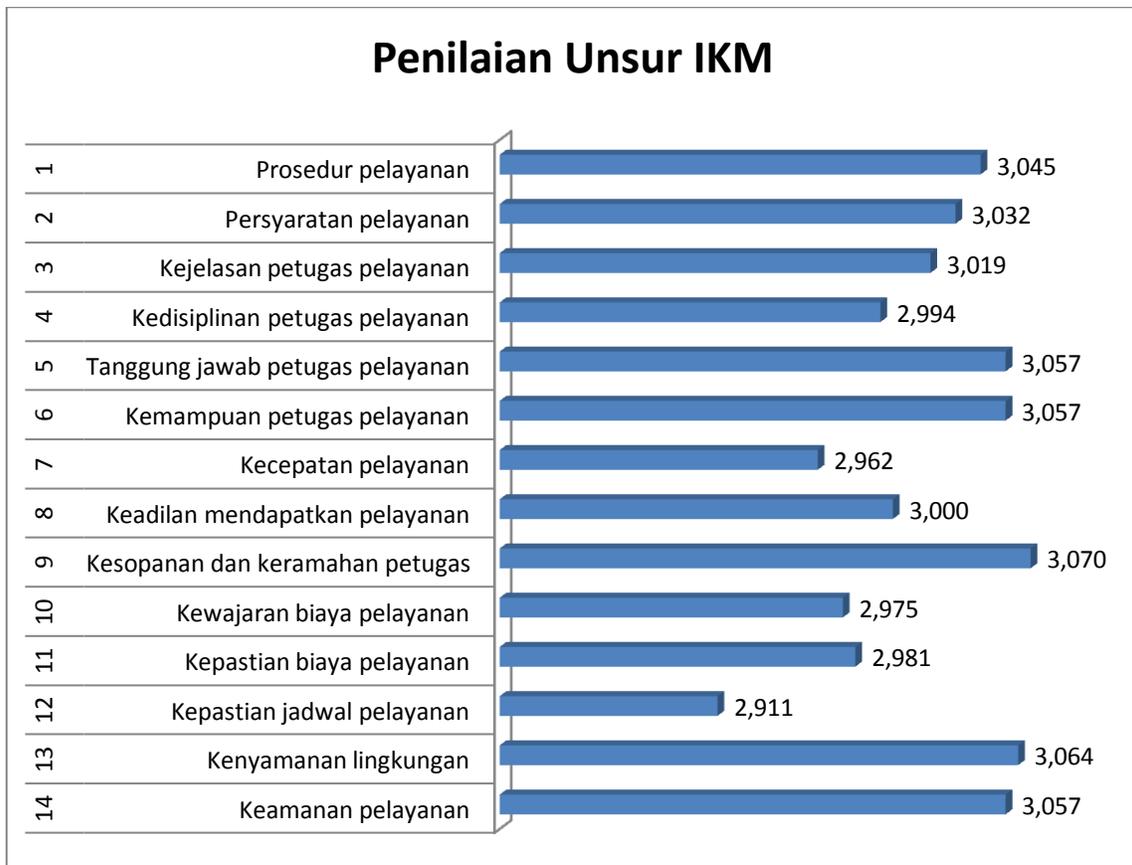


Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari diagram di atas diketahui bahwa 72 % adalah responden laki-laki dan 28 % perempuan. Berdasarkan kelompok umur responden terbanyak berasal dari pelanggan yang berusia 41-60 tahun (46%), sebagian besar responden bekerja sebagai PNS (54%) dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah Sarjana /S1 (43%)

### C. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data IKM Balai Veteriner Banjarbaru dengan menganalisa data yang dikumpulkan dari 157 (seratus lima puluh tujuh) 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 3.045.

Hal ini berarti bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Balai sudah dirasa 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 3.032. Balai Veteriner Banjarbaru telah mempunyai standar teknis dan alur administratif yang jelas untuk setiap layanan pengujian yang diberikan kepada masyarakat sehingga pelanggan yang ingin menggunakan layanan pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru tidak mengalami kesulitan untuk menentukan jenis pengujian yang diinginkan.

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 3.019. Nilai tersebut menggambarkan bahwa kejelasan petugas pelayanan dikategorikan baik. Namun untuk meningkatkan nilai IKM untuk kategori ini dapat ditambahkan papan informasi mengenai daftar petugas yang bertanggung jawab beserta kontak person yang dapat dihubungi.

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 2.994. Nilai ini menunjukkan bahwa kategori ini memerlukan perbaikan yang dapat dilakukan, diantaranya dengan menambahkan jadwal waktu layanan pada papan informasi sehingga pelanggan dapat mengetahui dengan pasti waktu layanan yang diberikan oleh unit kerja.

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 3.057. Kejelasan kewenangan dan tanggung jawab petugas tentunya diukur dengan jumlah dan jenis tenaga kerja yang memberikan pelayanan di unit kerja. Balai Veteriner Banjarbaru juga telah berupaya untuk meningkatkan jumlah pegawai yang bertujuan 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 3.057. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berhubungan dengan beban tanggung jawab seorang pegawai. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kemampuan petugas, Balai Veteriner berupaya mengikutsertakan pegawai di lingkungan unit kerja untuk mengikuti pelatihan yang 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 2.962. Meskipun pada indikator ini kecepatan pelayanan sudah dikategorikan baik, akan tetapi jika dibandingkan dengan indikator yang lain, nilai kecepatan pelayanan termasuk kategori yang cukup rendah. Banyak faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan, diantaranya yaitu kemampuan petugas, sarana dan prasarana pendukung dan lain-lain. Balai Veteriner Banjarbaru telah mengupayakan untuk mengatasi masalah tersebut walaupun 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 3.000. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan golongan / status masyarakat.

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 3.070. Nilai ini juga merupakan nilai tertinggi dari semua kategori atau unsur yang dinilai, namun bukan berarti peningkatan pelayanan di kategori ini tidak diperlukan, karena hal ini merupakan unsur penting yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik, sehingga Balai Veteriner Banjarbaru terus berupaya untuk melayani pelanggan dengan sopan dan ramah sehingga dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan dilayani dengan baik.

Kewajaran biaya pelayanan menggambarkan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Grafik diatas menunjukkan bahwa nilai IKM untuk kewajaran biaya pelayanan adalah 2.975. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan pengujian di Balai Veteriner Banjarbaru terjangkau oleh pelanggan, namun beberapa pengujian masih dirasakan berbiaya tinggi. Pengaturan biaya uji di Balai Veteriner Banjarbaru diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2012. Semua biaya untuk setiap jenis pengujian yang dilakukan oleh Balai Veteriner Banjarbaru mengacu pada PP tersebut, sehingga upaya peningkatan nilai IKM pada kategori ini tidak bisa diupayakan sendiri oleh Balai.

Kepastian biaya pelayanan menggambarkan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Berdasarkan grafik diatas terlihat nilai IKM kepastian biaya pelayanan adalah 2,981. Proses penagihan biaya pengujian dilakukan oleh Bendahara Penerima dengan mengacu pada PP No. 12, dan proses pengeluaran tagihan dilakukan melalui software yang diberikan oleh biro keuangan Kementerian Pertanian. Sehingga tidak ada kemungkinan terjadi perbedaan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Cukup rendahnya nilai IKM pada kategori ini kemungkinan terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai PP terbaru yang berlaku sehingga perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna layanan mengenai tarif uji terbaru walaupun pada papan informasi sudah tercantum daftar tarif pengujian yang ada di Balai Veteriner Banjarbaru.

Kepastian jadwal pelayanan menggambarkan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Nilai IKM kepastian jadwal pelayanan berdasarkan grafik diatas adalah 2.911, ini merupakan nilai terendah dari semua unsur IKM yang dinilai. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih. Rendahnya nilai ini berarti kurangnya kepuasan pelanggan dalam hal kepastian jadwal pelayanan. Banyak faktor yang mempengaruhi kategori ini, diantaranya adalah jumlah sampel yang diuji di tiap laboratorium sangat banyak, yang mengakibatkan terjadinya antrian sampel yang akan diuji dan menyebabkan terjadinya keterlambatan pengeluaran hasil uji dari waktu yang telah ditetapkan, kurangnya petugas yang melakukan pengujian di laboratorium, serta masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung pengujian di laboratorium.

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 3.064. Balai Veteriner Banjarbaru terus berupaya untuk melengkapi sarana guna memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, termasuk dengan penambahan personil untuk sarana kebersihan dan melengkapi 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 resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Nilai IKM keamanan pelayanan berdasarkan grafik di atas adalah 3.057. Balai Veteriner Banjarbaru mengupayakan keamanan pelayanan dengan menjaga rahasia pelanggan serta meningkatkan biosekuriti dan biosafety di lingkungan kerja.

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

Tabel. 1 .Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

Kode	UNSUR PELAYANAN	NRR	NRR*1/14
U1	Prosedur pelayanan	3,045	0,217
U2	Persyaratan pelayanan	3,032	0,217
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,019	0,216
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,994	0,214
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,057	0,218
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,057	0,218
U7	Kecepatan pelayanan	2,962	0,212
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,000	0,214
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,070	0,219
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,975	0,212
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,981	0,213
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,911	0,208
U13	Kenyamanan lingkungan	3,064	0,219
U14	Keamanan pelayanan	3,057	0,218
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3,016</b>

$$\text{IKM} = \frac{3,016 \times 25}{75,40}$$

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 157 (seratus lima puluh tujuh) 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.

Adapun nilai IKM Balai Veteriner Banjarbaru diperoleh angka 75,40. 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) 75,40 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Veteriner adalah “BAIK”.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis hasil pengukuran IKM di Balai Veteriner Banjarbaru periode Januari – Mei 2015, 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 Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dikategorikan BAIK
4. Peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan pada indikator kepastian jadwal pelayanan