

**LAPORAN  
HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR  
TRIWULAN II TAHUN 2023**



Oleh :

**TIM PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDRAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Secara berkelanjutan Balai Besar Veteriner Denpasar selaku penyelenggara Pelayanan Publik telah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengukuran kepuasan masyarakat ini 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 juga mengharapkan memberikan masukan dan kritikan yang bersifat membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki pelayanan dan kinerja Balai Besar Veteriner Denpasar.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam Pelaksanaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja Pelayanan Publik BB-VET Denpasar Triwulan II Tahun 2023 semoga dalam pelaksanaannya memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan.

Denpasar 3 Juli 2023  
Kepala  
  
Dr. drh. Ketut Wirata, M.Si  
NIP. 197503232008011017

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

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. 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 (*welfare state*). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing.

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Dalam Peraturan Menteri Pertanian disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Survei Kepuasan Masyarakat atau yang disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Balai Besar Veteriner Denpasar. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan dengan berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian diganti dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor :19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517)

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Balai Besar Veteriner Denpasar, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar;
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Balai Besar Veteriner Denpasar sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



#### **1.4. Sasaran**

Adapun sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Balai Besar Veteriner Denpasar;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan di Balai Besar Veteriner Denpasar, sebanyak 34 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Veteriner Denpasar kepada pelanggannya.

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 kuesioner terlampir. Nama-nama responden dapat dilihat pada tabel.1.

Tabel.1 Daftar Responden Balai Besar Veteriner Denpasar.

No	Nama Pengguna Layanan	No. HP (WA) Aktif
1	Bali safari	085737394143
2	drh. Wayan susila adinata	81239091660
3	drh. Julik	82341334443
4	drh. Viviani	81236985339
5	Theresia	081236116947
6	Piarah dalung	081286793848
7	drh.Ngakan	8123943692
8	drh.Retno	81338176204
9	drh.Sugiarta	8124684814
10	Bagus Hardana	81361937842
11	Ciomas Tabanan	85238799404
12	drh. Pipin	81237872289
13	drh.Satri	82145544628
14	PT Clasic fine food	085731890589
15	Shan amadeus	089685857235
16	drh.Padma	81353372844
17	Made roby	087856226007
18	Marlina	81317662546
19	drh.Karyati	81237387727
20	Pak Edi	81339776410
21	drh.Oka Suyasa	81805321274
22	Berliana	085253391436
23	Pak Wida Charoen	85648446979
24	PT Aromaduta rasa prima	87762270934
25	PT Wonokoyo	895412376337
26	Ciomas	87780454696
27	Haris (semer vet care)	81805411167
28	PT Taman Bali Exotic	82237199888
29	Bali Highland Organik	81246254873
30	drh.Yoga Sutrisna	81999444651
31	Klinik Listriani	85100449306
32	drh.Nyoman Sunita	85237217700
33	chindi meilina	85792178486
34	drh Widana	877860122777

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **2.1. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. Kompetensi Pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
8. Sarana dan Prasarana, 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, Saran dan Masukan, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

## **2.2. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat sesuai/puas sampai dengan tidak sesuai/tidakpuas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak sesuai diberi nilai persepsi 1;
- Kurang sesuai diberi nilai persepsi 2;
- Sesuai diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat sesuai diberi nilai persepsi 4

## **2.3. Jumlah Responden**

Jumlah responden yang mengisi kuesioner SKM sebanyak 34 responden dari pelanggan (instansi/warga masyarakat) yang mendapatkan pelayanan langsung Balai Besar Veteriner Denpasar.

## **2.4. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Data diambil dari pelanggan (instansi/warga masyarakat) yang mendapatkan pelayanan langsung Balai Besar Veteriner

Denpasar. Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 3 bulan kerja dari April-Juni Tahun 2023.

2.5. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang=  $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur X}}$  = 1 = N

N : bobot nilai per unsur  
Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara nilai interval konversi dari 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan X 25

Tabel 2. Nilai Persepsi,Nilai Interval,Nilai Interval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan(x)	Kinerja Unit Pelayanan(y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak sesuai
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang sesuai
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Sesuai
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat sesuai

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, meliputi:

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur IX (U IX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan sembilan unsur.

3. 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 dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### BAB III

#### ANALISA DATA

##### 3.1. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan yang dinilai oleh pengguna layanan sebanyak 9 unsur dan hasil penilaian masing-masing unsur seperti tertera pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3. Nilai Unsur Pelayanan di Balai Besar Veteriner Denpasar Triwulan II Tahun 2023.**

N O	Unsur SKM	Nilai per Unsur	NRR Per	NRR
1	Persyaratan (U1)	136	4	0.44
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	136	4	0.44
3	Waktu Penyelesaian (U3)	135	3	0.33
4	Biaya/Tarif (U4)	112	3	0.33
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	136	4	0.44
6	Kompetensi pelaksana (U6)	136	4	0.44
7	Perilaku pelaksana (U7)	136	4	0.44
8	Sarana dan Prasarana (U8)	136	4	0.44
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	136	4	0.44
	<b>JUMLAH</b>	<b>1200</b>	<b>34</b>	<b>3.85</b>

**Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan di Balai Besar Veteriner Denpasar pada Triwulan II Tahun 2023**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Sesuai
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Sesuai
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Sesuai



4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Sesuai
---	-------------	----------------	---	---------------

**3.1.1. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan. Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar mempunyai nilai terendah adalah unsur ke -4 (U4) tentang Biaya/Tarif pengguna layanan dengan nilai rata-rata per unsur 3 sedangkan unsur lain mempunyai nilai yang hampir sama dengan nilai rata-rata per unsur 4.

**3.1.2. Penyusunan Jadwal.**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan yaitu dari Bulan April-Juni 2023 dengan rincian sebagai berikut:

- a.Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b.Pelaksanaan pengumpulan data, 60(enam puluh) hari kerja;
- c.Pengolahan data indeks, 6(enam) hari kerja;
- d.Penyusunan dan pelaporan hasil, 6(enam) hari kerja

**Tabel 4. Jumlah responden dari bulan April-Juni 2023.**

NO.	Bulan	Jumlah Peserta
1	April	13 orang
2	Mei	11 orang
3	Juni	10 orang

Tabel 5.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1200
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	136	136	136	112	136	136	136	136	136	3.85
Σ Nilai/Unsur										
NRR Unsur	4	4	4	3.3	4	4	4	4	4	
NRR tertimbang Unsur	0,44	0,44	0,44	0.33	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
IKM Unit Kerja Pelayanan Publik										

Keterangan :

U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan  
NRR = Nilai Rata-rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang  
\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang X25  
NRR tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0,11

**IKM = 3,85 x 25**  
**= 96.25**

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 34 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek SKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). IKM Pelayanan Publik di Balai Besar Veteriner Denpasar adalah **3,85** setelah dikonversi nilai IKM adalah **96.25** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar adalah “**Sangat Baik**”.

**3.2. DATA RESPONDEN**

Data responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuisioner dari Bulan April-Juni 2023 berjumlah 34 orang dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.**

Responden Berdasarkan Pendidikan	Total Responden
SD Kebawah	0
SLTP	0
SLTA	0
D1 - D2 - D3	12
S1	22
S2 Keatas	0

Data responden berdasarkan latar belakang pendidikan terdiri dari diploma sebanyak 12 orang, dan S1 sebanyak 22 orang.

**Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.**

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Total Responden
Laki-laki	15
Perempuan	19

Data responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan dari 34 responden sebanyak 15 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 19 orang perempuan.

Berdasarkan hasil analisis data kuisisioner yang diisi oleh 34 orang responden pengguna jasa pelayanan publik Balai Besar Veteriner Denpasar, data responden sebagai berikut : berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jenis kelamin laki-laki yang menggunakan jasa pelayanan di BBVet Denpasar yaitu 44.11 % laki-laki dan 55.8 % perempuan dan berdasarkan pendidikan diploma 12 orang (35.29%) ,dan S1 sebanyak 22 ( 64.7%).



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan analisis data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama 3 (tiga) bulan, dari April sampai dengan Juni tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pada triwulan II tahun 2023 ini, nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar sebesar 96.25.
- b. Untuk mempertahankan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima, diperlukan komitmen untuk melakukan peningkatan di beberapa aspek seperti kapasitas SDM, kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana , serta kualitas komunikasi kepada pelanggan.
- c. Laporan hasil survei IKM sangat bermanfaat untuk mendapatkan informasi atau gambaran kualitas layanan, yang dipergunakan untuk Langkah perbaikan secara berkelanjutan.

#### **4.2 Tindak Lanjut**

- a. Peningkatan kapasitas SDM dilakukan dengan menjaga dan membangun kompetensi SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan public
- b. Untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan dan membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan, perlu dilakukan Public Hearing dilanjutkan dengan FGD secara berkala.
- c. Perlu dilakukan inventaris kebutuhan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik guna meningkatkan

kualitas pelayanan menuju standar pelayanan prima berbasis digital/ teknologi informasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Barata, Atep. (2004). Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
2. Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
3. Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.