

**LAPORAN  
HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR  
SEMESTER II TAHUN 2019**



Oleh :

**TIM PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDRAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR  
2019**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan atas segala karuniaNya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019 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 Semester II Tahun 2019 semoga dalam pelaksanaannya memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan

Denpasar, Desember 2019  
Kepala,

Drh. I Wayan Masa Tenaya, M.Phil. Ph.D  
NIP. 19620504198903100

## **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 Peraturan Menteri 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 konprehensif 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 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 penyelenggaraan 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;
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 60 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.

## **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 60 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 6 bulan kerja dari Juli sampai Desember 2018.

## 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=  $\frac{\text{Jumlah bobot}}{1} = N$

Jumlah unsur X

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 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

### IKM Unit Pelayanan X 25

**Tabel 1. 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)
<b>1</b>	<b>1,00 - 2,5996</b>	<b>25,00 - 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak sesuai</b>
<b>2</b>	<b>2,60 - 3,064</b>	<b>65,00 - 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang sesuai</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 - 3,532</b>	<b>76,61 - 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Sesuai</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 - 4,00</b>	<b>88,31 - 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat sesuai</b>

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

#### 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 2. Nilai Unsur Pelayanan di Balai Besar Veteriner Denpasar pada Semester II Tahun 2019**

NO	Unsur SKM	Nilai per Unsur	NRR Per unsur	Nilai Indeks
1	Persyaratan (U1)	240	4	0.4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	237	4	0.4
3	Waktu Penyelesaian (U3)	234	4	0.4
4	Biaya/Tarif (U4)	182	3	0.3
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	235	4	0.4
6	Kompetensi pelaksana (U6)	237	4	0.4
7	Perilaku pelaksana (U7)	238	4	0.4
8	Sarana dan Prasarana (U8)	239	4	0.4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	238	4	0.4
	<b>JUMLAH</b>	<b>2080</b>	<b>34.6</b>	<b>3.84</b>

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) = \mathbf{34.6} \text{ (Nilai Indeks)}$$

(X)

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x  
Nilai Dasar

$$X \times 25 = Y$$

$$34.6 \times 25 = \mathbf{96.3}$$

- b) Mutu pelayanan, kinerja Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar ditampilkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan di Balai Besar Veteriner Denpasar pada Semester II Tahun 2019**

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
<b>4</b>	<b>3,26 - 4,00</b>	<b>81,26 - 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Sesuai</b>

### **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 sama dengan nilai rata-rata per unsur 4..

### **3.1.2. Penyusunan Jadwal.**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini memerlukan waktu selama 6(enam) bulan yaitu dari Bulan Juli sampai Bulan Desember 2019 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

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= 34,6 \times 25 \\ &= 96,3 \end{aligned}$$

*Keterangan:*

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- $\text{NRR} \times 1/9$  : Nilai rata-rata kali bobot rata-rata tertimbang
- Nilai Indeks : Nilai Persepsi

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 60 (enam puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek SKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Nilai Indeks IKM Pelayanan Publik di Balai Besar Veteriner Denpasar adalah **3,84** setelah dikonversi nilai IKM adalah **96,3** 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**

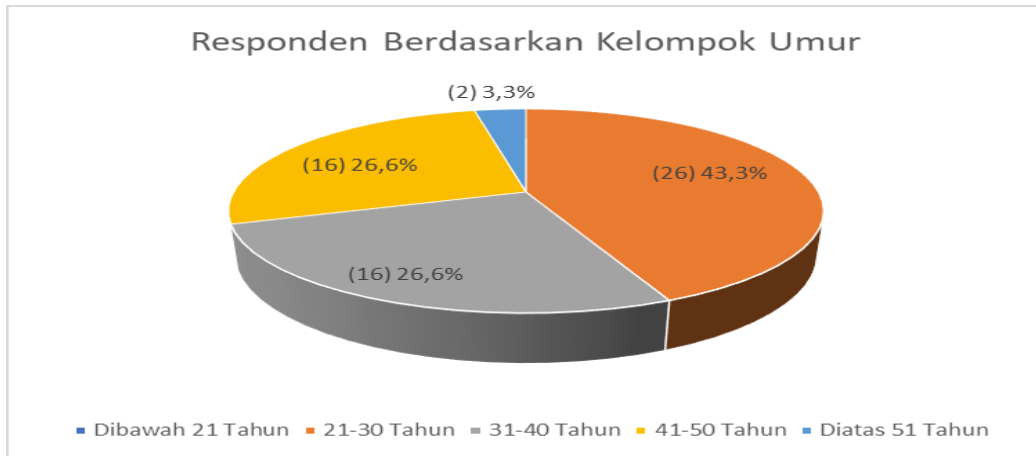
Data responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuisioner dari Bulan Juli sampai dengan Desember 2019 berjumlah 60 orang dengan rincian sebagai berikut. Pada bulan Juli sebanyak 2 responden, Agustus 5 responden, September sebanyak 2 responden, Oktober sebanyak 2 responden, November sebanyak 46 orang responden, Desember sebanyak 3 orang.



Data responden berdasarkan pendidikan responden setingkat SLTA 17 orang, diploma sebanyak 6 orang, S1 sebanyak 35 orang dan S2 sebanyak 2 orang. Data responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan dari 60 responden sebanyak 34 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 26 orang perempuan.

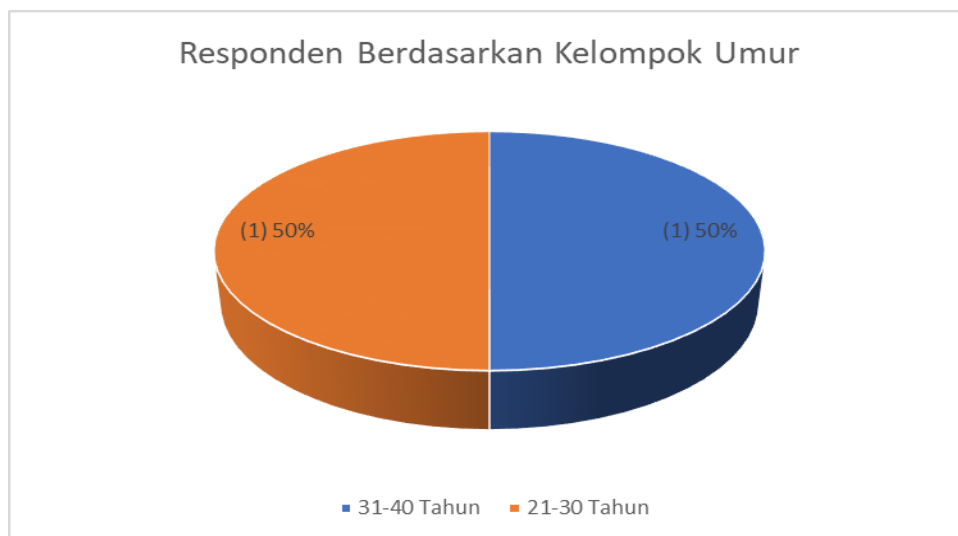
Terjadinya penurunan pada unsur ke -4 (U4) tentang biaya atau tarif, hal ini dikarenakan kita terikat oleh pnbp, sehingga setiap pengujian pasti akan dikenakan biaya. Hal ini sudah tercantum dalam PP No 35 tahun 2016 tanggal 11 Agustus 2016. Dimana didalamnya telah tercantum besaran biaya untuk setiap pengujian yang dilakukan di Balai Besar veteriner Denpasar.

Grafik 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Unit Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar Semester II Tahun 2019



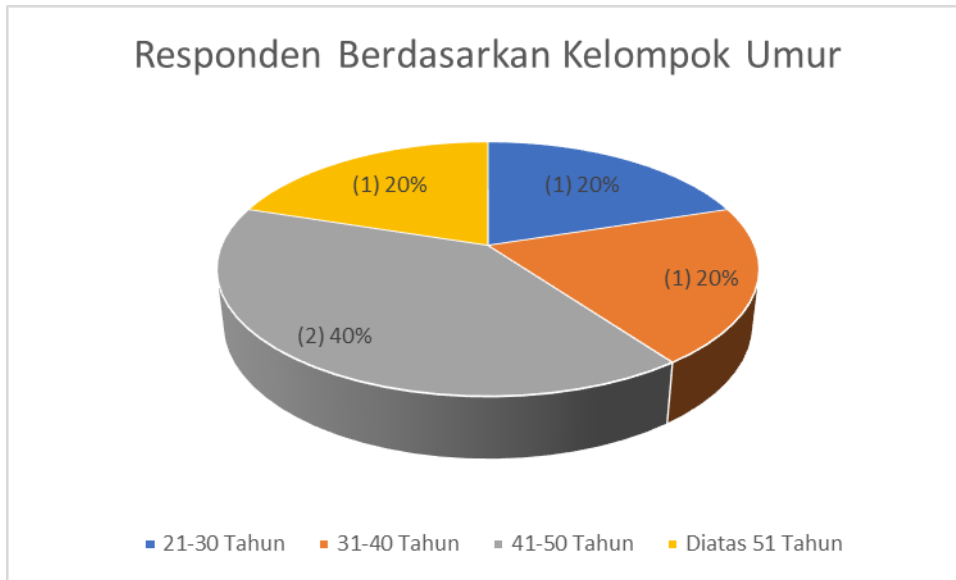
Berikut ini data responden selama satu semester (Juli sampai Desember 2019) berdasarkan kelompok umur pada Grafik 2 sampai dengan Grafik 7

Grafik 2. Data Responden Bulan Juli 2019 Berdasarkan Kelompok Umur

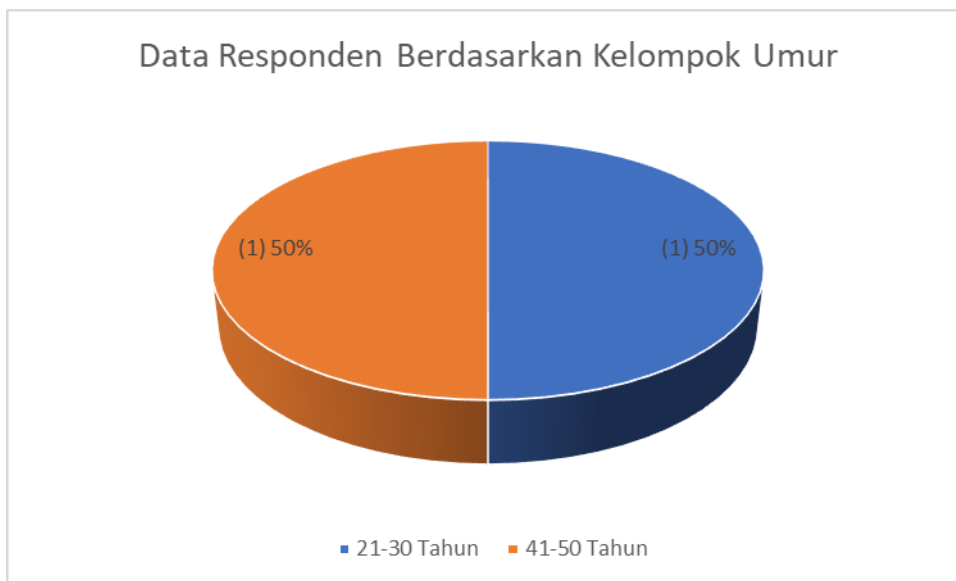




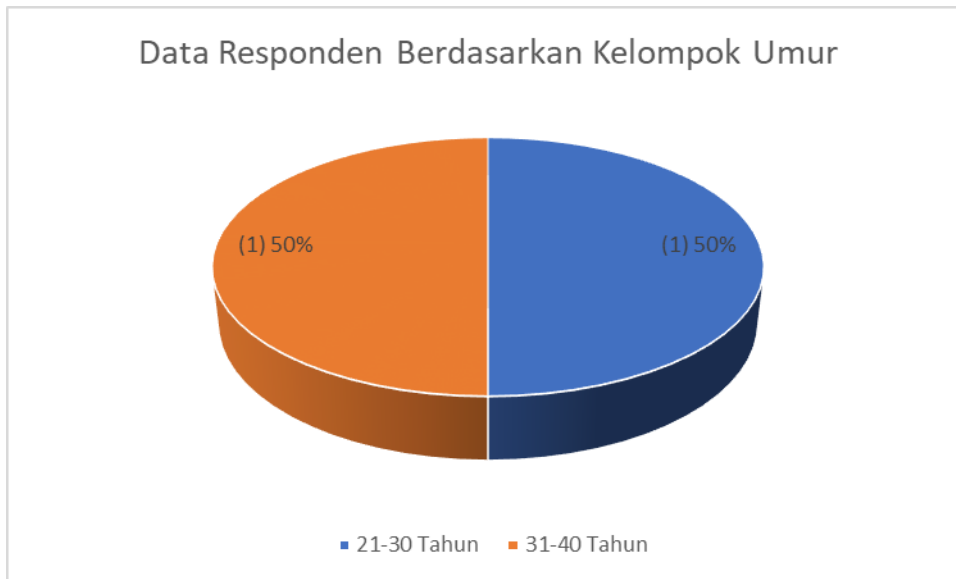
Grafik 3. Data Responden Bulan Agustus 2019 Berdasarkan Kelompok Umur



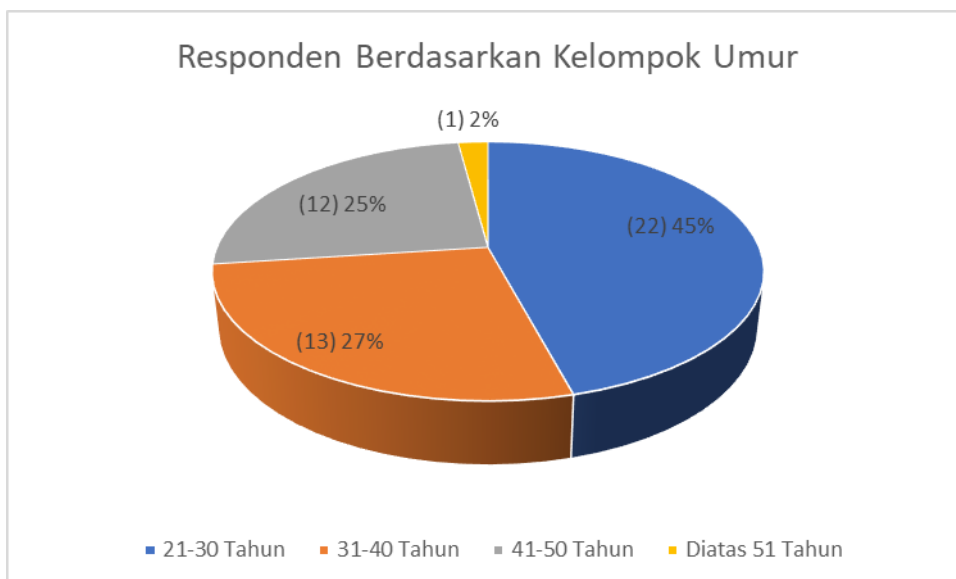
Grafik 4. Data Responden Bulan September 2019 Berdasarkan Kelompok Umur



Grafik 5. Data Responden Bulan Oktober 2019 Berdasarkan Kelompok Umur



Grafik 6. Data Responden Bulan November 2019 Berdasarkan Kelompok Umur

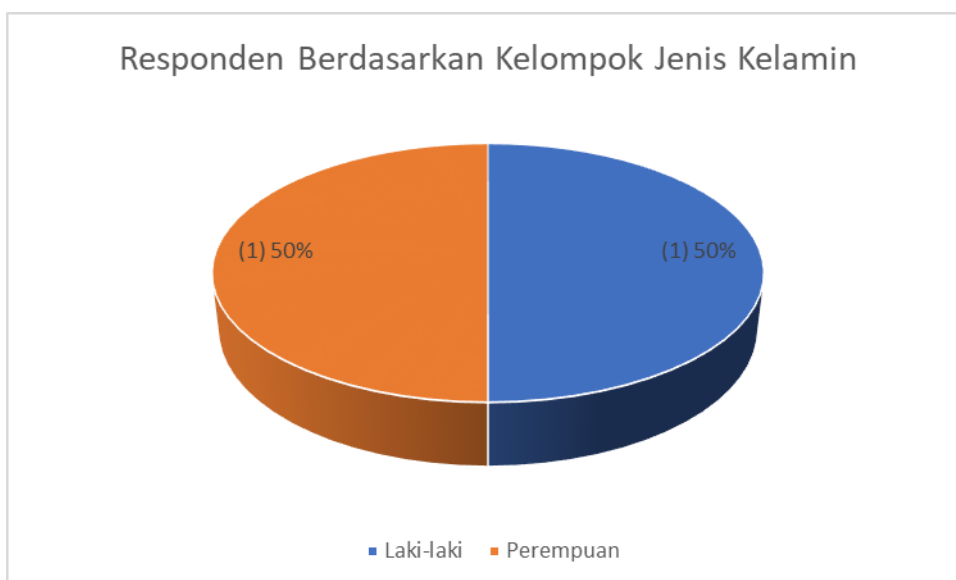


Grafik 7. Data Responden Bulan Desember 2019 Berdasarkan Kelompok Umur

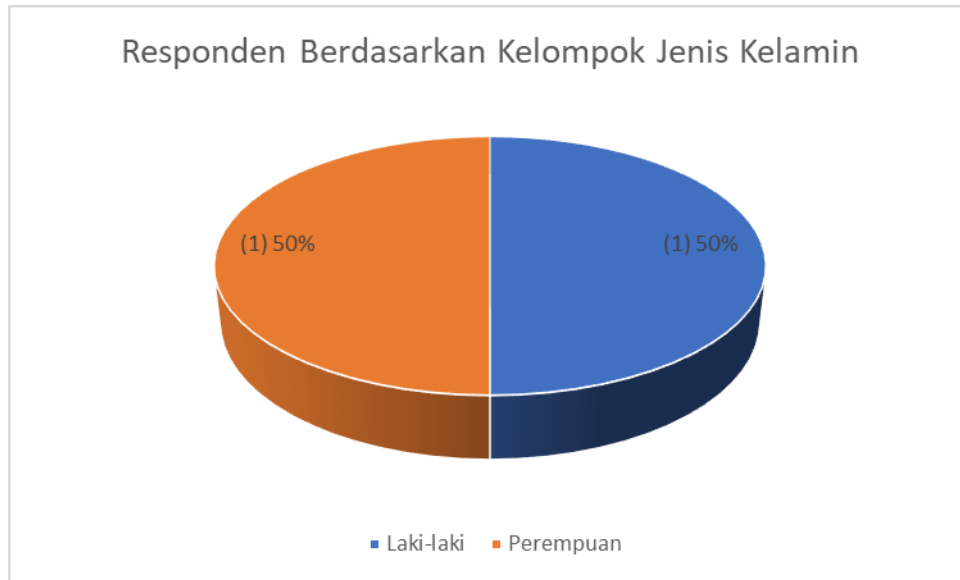


Berikut ini data responden selama satu semester ( Juli sampai Desember 2019 ) berdasarkan kelompok jenis kelamin pada Grafik 8 sampai dengan Grafik 14

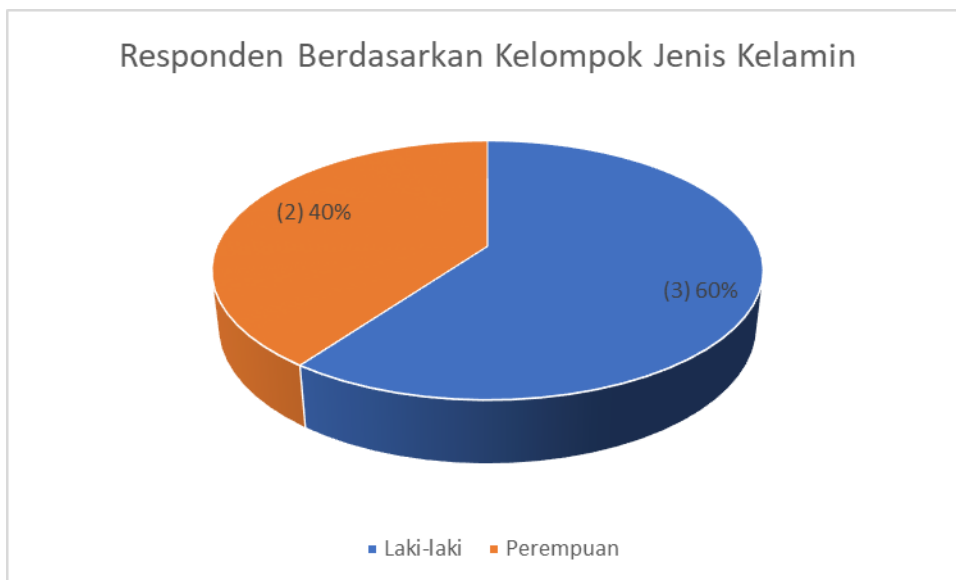
Grafik 8. Data Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin di Unit Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar Semester II Tahun 2019



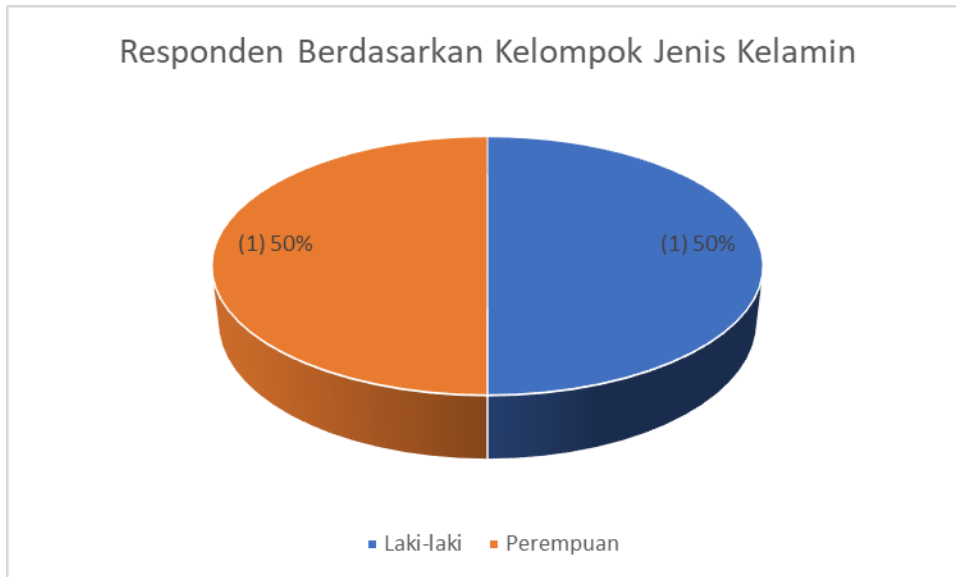
Grafik 9. Data Responden Bulan Juli 2019 Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin



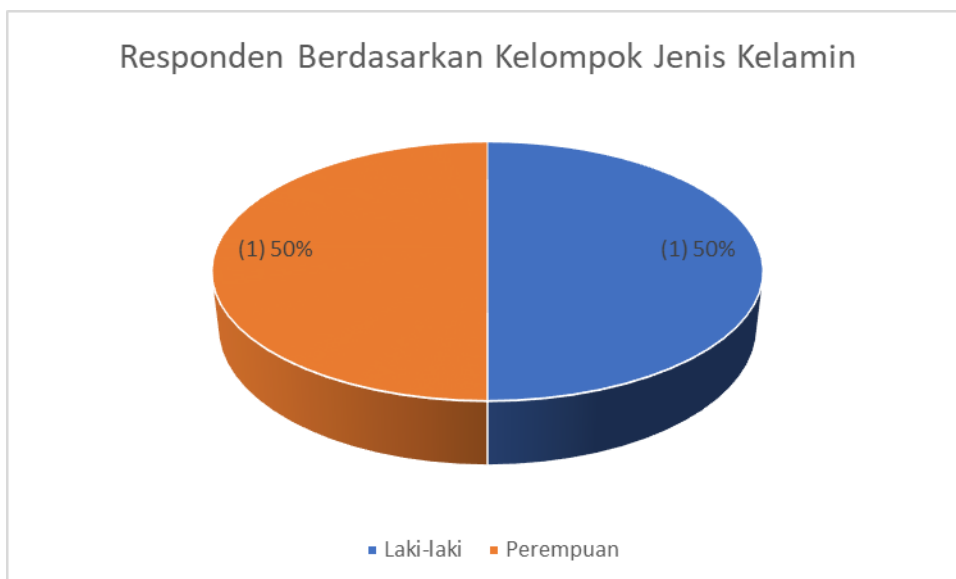
Grafik 10. Data Responden Bulan Agustus 2019 Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin



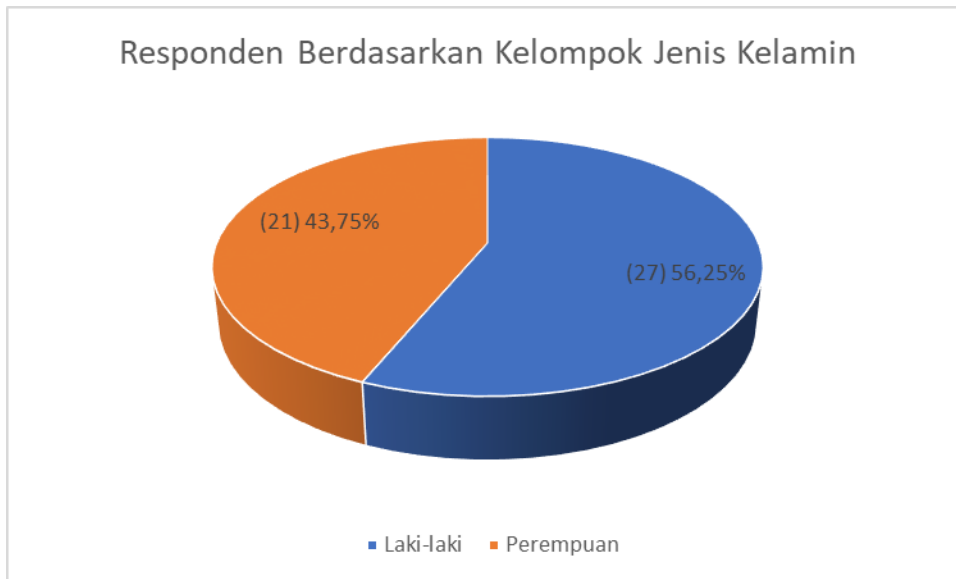
Grafik 11. Data Responden Bulan September 2019 Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin



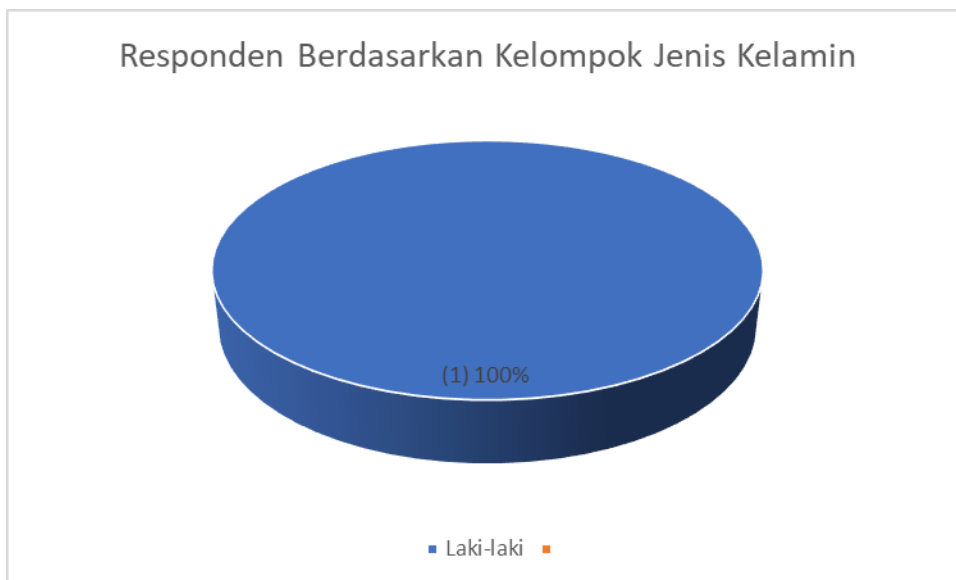
Grafik 12. Data Responden Bulan Oktober 2019 Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin



Grafik 13. Data Responden Bulan November 2019 Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

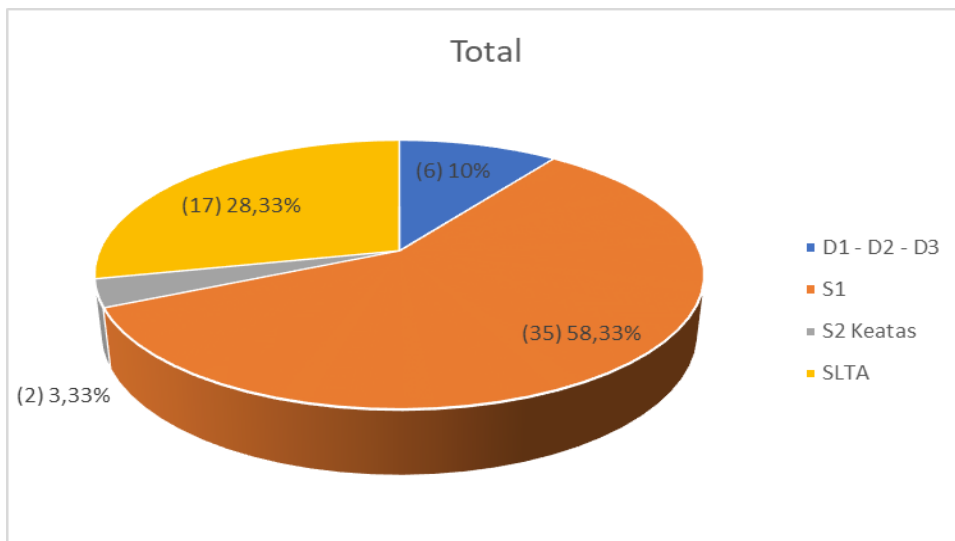


Grafik 14. Data Responden Bulan Desember 2019 Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin



Berikut ini data responden selama satu semester (Juli sampai Desember 2019) berdasarkan tingkat pendidikan pada Grafik 15 sampai dengan Grafik 21.

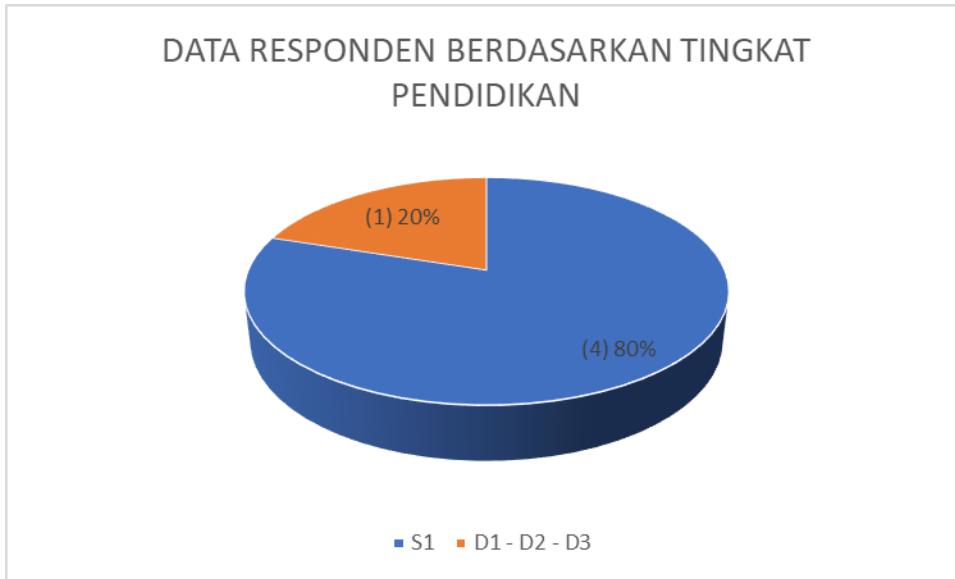
Grafik 15. Data Responden Dikelompokkan Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Unit Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar Semester II Tahun 2019



Grafik 16. Data Responden Bulan Juli 2019 Dikelompokkan Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik 17. Data Responden Bulan Agustus 2019 Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik 18. Data Responden Bulan September 2019 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

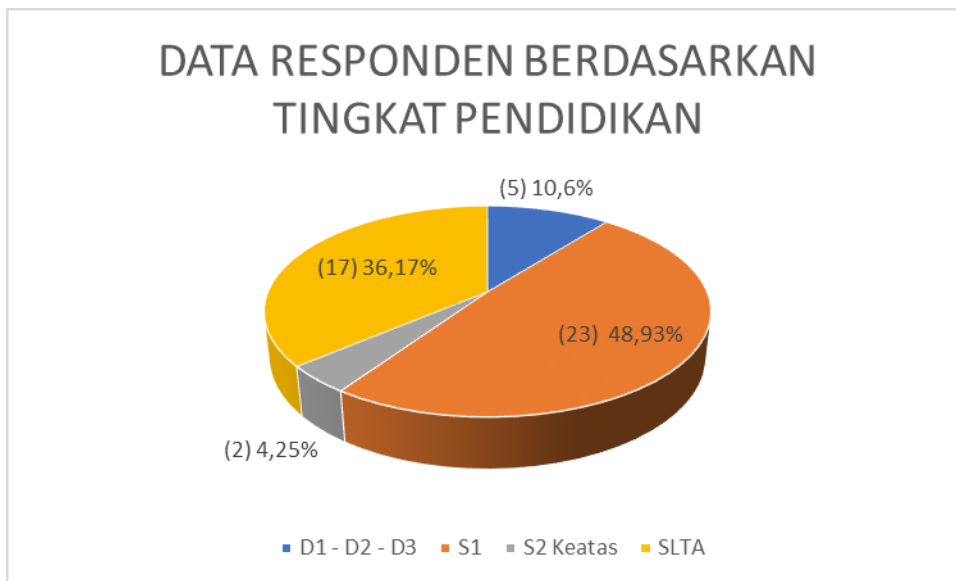




Grafik 19. Data Responden Bulan Oktober 2019 Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik 20. Data Responden Bulan November 2019 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

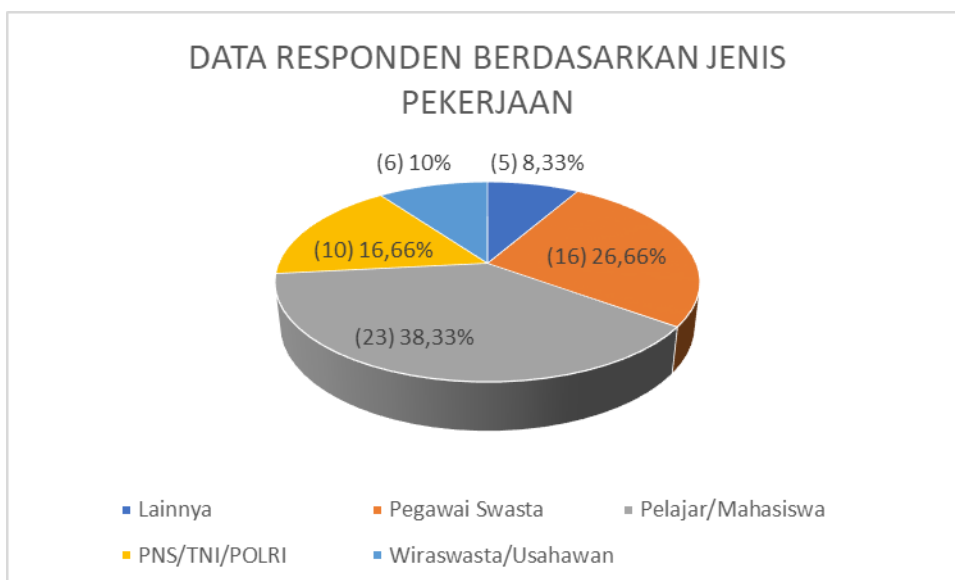


Grafik 21. Data Responden Bulan Desember 2019 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

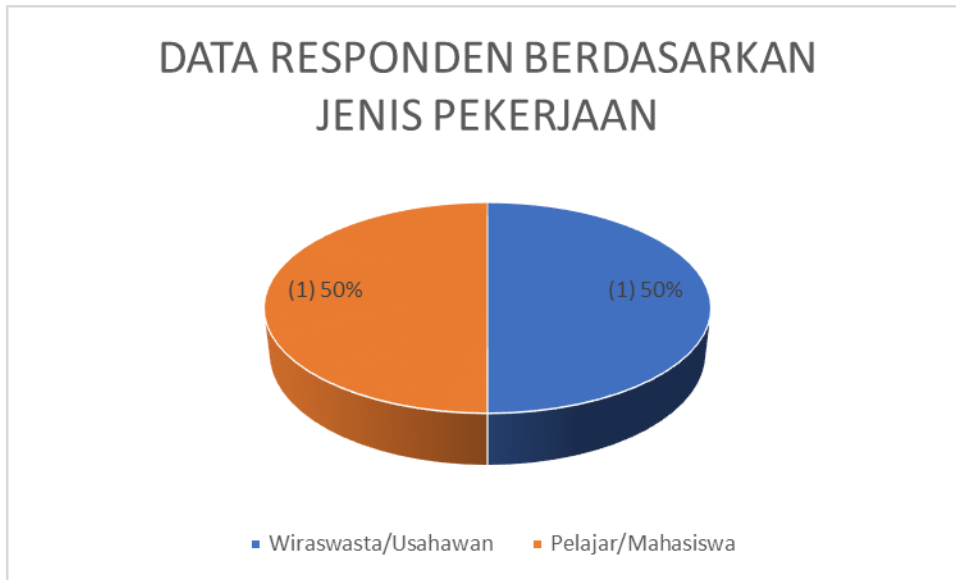


Berikut ini data responden selama satu semester (Juli sampai Desember 2019) berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Grafik 22 sampai dengan Grafik 28

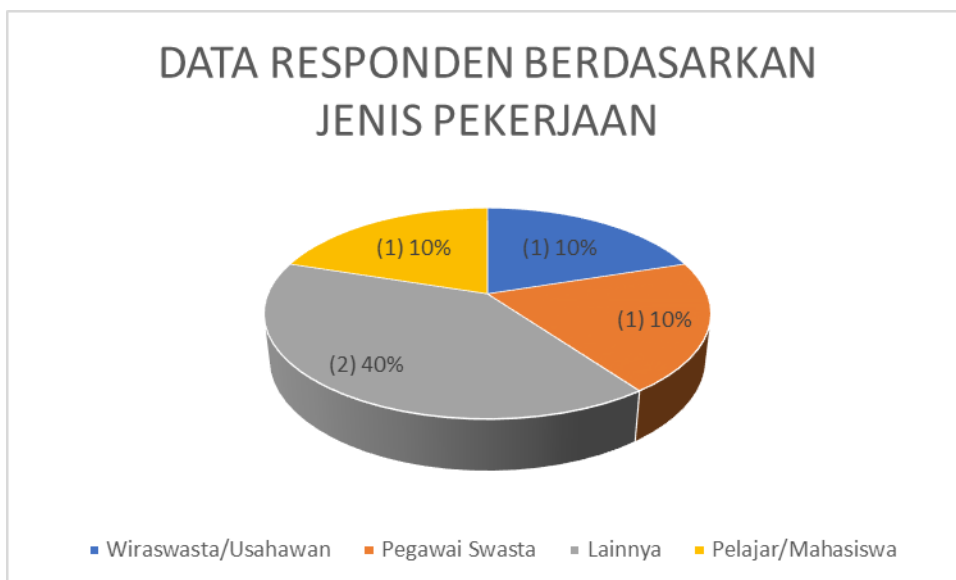
Grafik 22. Data Responden Dikelompokkan Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Unit Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar Semester II Tahun 2019.



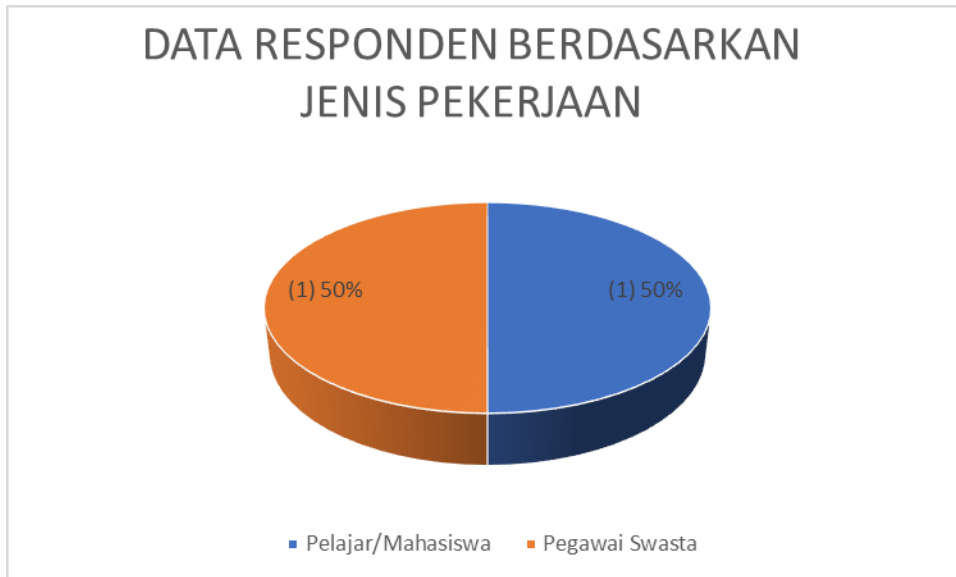
Grafik 23. Data Responden Bulan Juli Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Pekerjaan



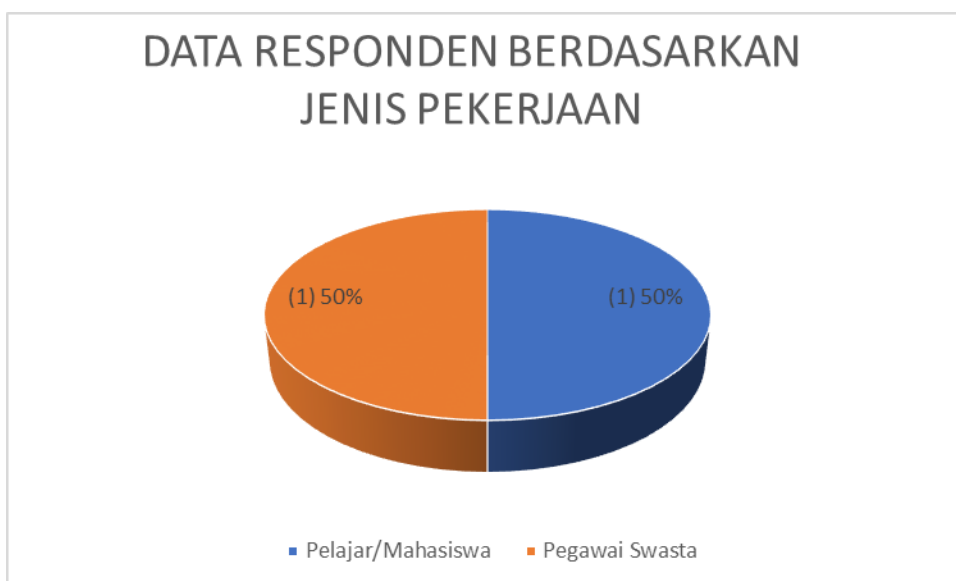
Grafik 24. Data Responden Bulan Agustus Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Pekerjaan



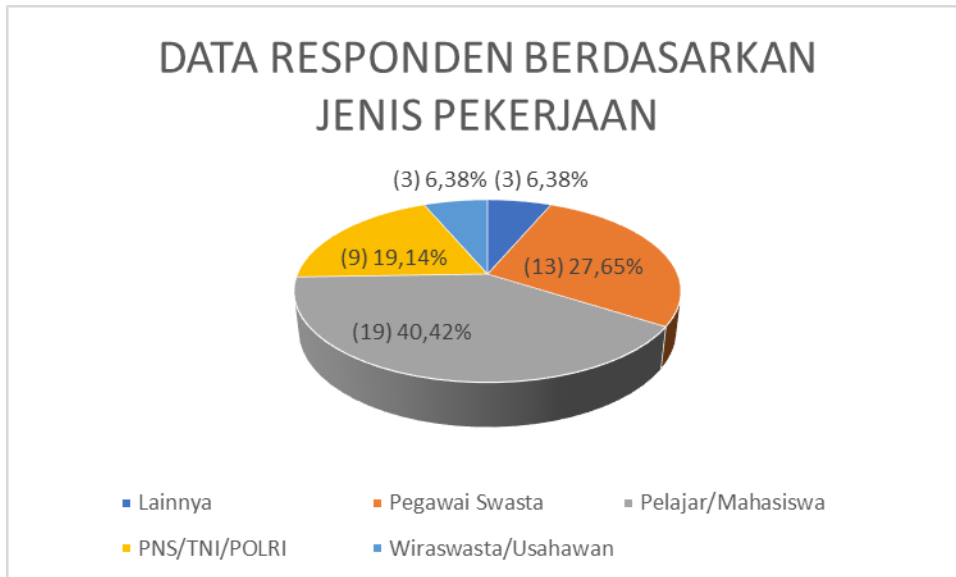
Grafik 25. Data Responden Bulan September Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Grafik 26. Data Responden Bulan Oktober Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Grafik 27. Data Responden Bulan November Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Grafik 28. Data Responden Bulan Desember Tahun 2019



## **BAB IV**

### **ANALISA DATA DAN PEMECAHAN MASALAH**

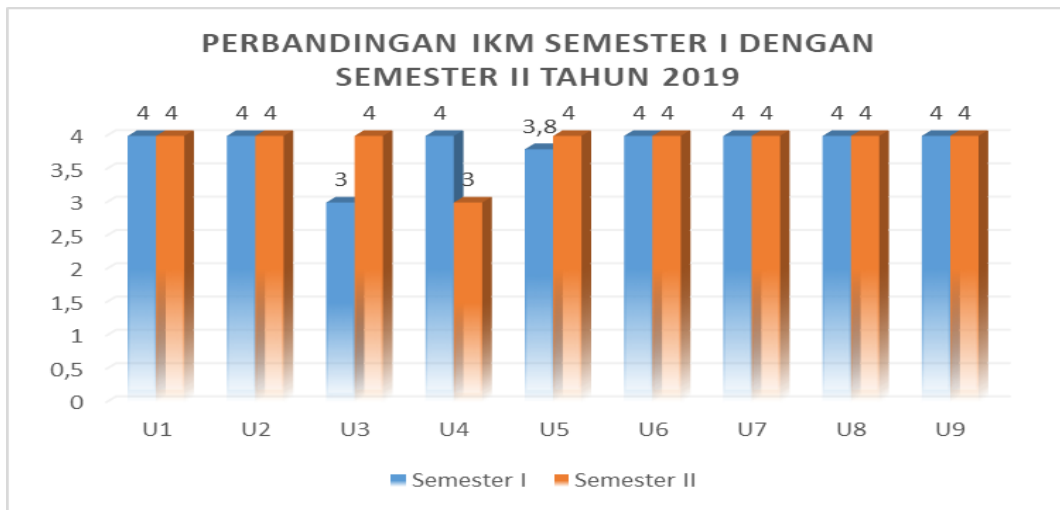
Berdasarkan hasil analisis data kuisioner yang diisi oleh 60 orang responden pengguna jasa pelayanan publik Balai Besar Veteriner Denpasar. Data responden berdasarkan umur berkisar antara 18 sampai 51 tahun dengan proporsi kelompok umur 21-30 tahun merupakan kelompok umur yang terbanyak menggunakan jasa pelayanan yaitu 26.orang (43,3%) sedangkan yang terendah adalah kelompok umur diatas 51 tahun sebanyak 2 orang (3,3%). Data responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jenis kelamin laki-laki sama banyak dengan perempuan.Berdasarkan tingkat pendidikan, responden tertinggi S1 sebanyak 35 (58,33%), SLTA sebanyak 17 (28,33%), D1,D2,D3 sebanyak 6 (10%), dan berpendidikan S2 keatas sebanyak 2 orang (3.33%).Data responden dari jenis pekerjaan proporsi tertinggi adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 23 orang (38,33%), pegawai swasta 16 (26,66%), PNS 10 (16,66%)10, wiraswasta 6 (10%), dan lainnya 5 (8,33%).

Nilai Indeks kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2019 di Balai Besar Veteriner Denpasar menunjukkan penurunan dibandingkan dengan Semester I Tahun 2019. Berikut ditampilkan dalam Tabel 5 dan Grafik 5 perbandingan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat Semester I dengan Semester II Tahun 2019.

Tabel 5. Perbandingan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dengan Semester II Tahun 2019 di Unit Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar.

<b>Kode</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Semester I</b>	<b>Semester II</b>
U1	Persyaratan	4	4
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	4	4
U3	Waktu Penyelesaian	3	4
U4	Biaya/Tarif	4	3
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.8	4
U6	Kompetensi pelaksana	4	4
U7	Perilaku pelaksana	4	4
U8	Sarana dan Prasarana	4	4
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4
	<b>NILAI INDEKS</b>	<b>34.8</b>	<b>34.6</b>

Grafik 5. Perbandingan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dengan II Tahun 2019 di Unit Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan unsur waktu penyelesaian (U3) dan Produk spesifikasi pelayanan (U5), dan penurunan dari unsur Biaya/Tarif (U4), 6 unsur lainnya yaitu dari Persyaratan (U1), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U8). Serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) memperoleh nilai yang sama dengan semester I.

Penurunan unsur tersebut kemungkinan disebabkan karena :

Penurunan unsur ke-4 tentang biaya atau tarif, hal ini dikarenakan kita terikat oleh pnbp, sehingga setiap pengujian pasti akan dikenakan biaya. Hal ini sudah tercantum dalam PP No 35 tahun 2016 tanggal 11 Agustus 2016. Dimana didalamnya telah tercantum besaran biaya untuk setiap pengujian yang dilakukan di Balai Besar Veteriner Denpasar..



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan analisis data pelaksanaan Public Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama 6 (enam) bulan, dari Juli sampai dengan Desember 2019 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada semester II tahun 2019 ini, nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar sebesar 96,3 dan bila dibandingkan semester I Tahun 2019 yang nilainya sebesar 96.4 terjadi penurunan sebesar 0,1%
2. Terjadi penurunan dari unsur ke -4 yaitu dari Biaya/Tarif (U4)
3. Untuk lebih 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.

#### **5.2. TINDAK LANJUT**

- Peningkatan kapasitas SDM dilakukan dengan menjaga dan membangun kompetensi SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan public.

- Untuk lebih memahami dan membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan, perlu dilakukan Public Hearing dilanjutkan dengan FGD.
- Perlu dilakukan inventaris sarana dan prasarana penunjang pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan menuju standar pelayanan prima berbasis digital/ teknologi informatika

### **DAFTAR PUSTAKA**

Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

**LAMPIRAN 1.**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

<b>NO RESPONDEN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>								
	<b>U1</b>	<b>U 2</b>	<b>U 3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
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	3	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	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
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	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	3	3	4	4	4	4	4
37	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4
42	3	3	3	2	3	4	3	4	4
43	4	4	3	3	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4

45	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4
52	4	4	3	3	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4
55	4	4	3	3	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4	4	4	4	4
59	4	4	3	3	4	4	4	4	4
60	4	4	3	3	4	4	4	4	4
61	4	4	3	3	4	4	4	4	4
62	4	4	3	3	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	3	4	4	4	3
64	4	3	3	3	3	4	4	4	3
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	4	4	4	4	4
69	4	4	3	3	4	4	4	4	4
70	4	4	3	3	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4

75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4

105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
116	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
117	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
118	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
Σ Nilai/Unsur	470	4 6 7	4 4 5	359	466	472	470	472	470	
NRR Unsur	3,98	3, 9 6	3, 7 7	3,0 4	3,9 5	4,0 0	3,9 8	4,0 0	3,9 8	
NRR tertimbang Unsur	0,44	0, 4 4	0, 4 2	0,3 4	0,4 4	0,4 4	0,4 4	0,4 4	0,4 4	<b>3,85</b>
IKM Unit Kerja Pelayanan Publik										<b>96,2 9</b>

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