

**BALAI BESAR VETERINER WATES, YOGYAKARTA TAHUN 2018 PERIODE I**  
**Jl Jogja Wates Km 27 ,Tromol Pos 18 Wates 55602, Telp (0274)773168 Fax (0274) 773354**  
**(Januari S/D Juni 2018)**

NO	DATA RESPONDEN				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
	UMUR	JK	PT	PU														
1	40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	38	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	46	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
4	23	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
5	25	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	32	2	6	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
7	24	1	5	6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	40	1	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	42	1	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
10	30	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
11	28	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	41	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	30	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
14	25	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
15	21	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	21	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
17	37	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	22	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
19	24	1	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	45	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	40	2	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
22	42	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
23	30	1	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
24	30	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
25	52	1	6	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
26	55	1	6	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
27	46	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
28	49	1	6	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
29	42	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
30	46	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
31	33	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	51	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	36	2	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
34	57	1	5	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
35	57	2	5	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
36	43	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
37	48	2	6	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
38	42	2	5	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	39	2	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
40	45	2	6	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
41	56	1	6	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
42	48	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
43	58	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
44	38	2	6	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
45	47	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
46	45	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	49	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	52	1	6	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
49	42	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
50	51	1	6	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	52	1	6	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
52	46	2	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
53	48	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
54	36	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	42	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
56	40	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	46	2	6	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	49	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	37	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	42	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	44	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	56	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	55	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	41	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3



138	56	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	53	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	43	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	54	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	53	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	56	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	53	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	47	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	27	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	25	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	47	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	37	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	49	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	44	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	43	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	57	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	45	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
TOTAL RESPONDEN					154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
TOTAL NILAI					511	508	506	506	513	517	499	497	531	509	535	512	514	510

NRR Per unsur = jml nilai per unsur/ jumlah kuisioner terisi	3.318	3.299	3.286	3.286	3.331	3.357	3.240	3.227	3.448	3.305	3.474	3.325	3.338	3.312
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	0.236	0.234	0.233	0.233	0.237	0.238	0.230	0.229	0.245	0.235	0.247	0.236	0.237	0.235	<b>3.305 *)</b>
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------------

IKM Unit Pelayanan	<b>82.618 (**)</b>
--------------------	--------------------

**HASIL PERHITUNGAN:**

- NILAI IKM = 82.618
- MUTU PELAYANAN "A"
- KINERJA UNIT PELAYANAN "SANGAT BAIK"

Nilai paling tinggi adalah unsur : 0.247 (U11/ Kesesuaian biaya yg dibayarkan dengan yg telah ditetapkan)

Nilai paling rendah adalah unsur : 0.229 ( U8/ Tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan )

Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stake holder					
PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/ Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Petani/ Peternak	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
95	20	11	9	6	13

Keterangan :

1. JK = Jenis Kelamin (1. Laki-Laki, 2. Perempuan)
2. PT = Pendidikan Tertinggi (1. SD, 2. SMP, 3. SMA, 4. S1, 5. S2, 6.S3)
3. PU = Pekerjaan Utama (1. TNI/Polri, 2.Pegawai Swasta, 3. Wraswasta/Usahawan, 4.Petani/Peternak, 5. Pelajar, 6.Lainnya)
4. U1 s/d U14 = Unsur pelayanan
5. NRR = Nilai rata-rata
6. IKM = Indek Kepuasan Masyarakat
4. \*) = Jml NRR IKM tertimbang
5. \*\*) = IKM Unit Pelayanan X 25

NO	UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan
2.	Persyaratan pelayanan
3.	Kejelasan petugas pelayanan
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan
6.	Kemampuan petugas pelayanan
7.	Kecepatan pelayanan
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan
9.	Kesopanan dan keramahan petugas
10.	Kewajaran biaya pelayanan
11.	Kepastian biaya pelayanan
12.	Kepastian jadwal pelayanan
13.	Kenyamanan lingkungan
14.	Keamanan pelayanan

KETERANGAN NILAI PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

Yogyakarta, Juli 2018  
 Kepala Balai  
  
drh. Bagoes Purmandiaia, MSc.  
 NIP. 196308201990031003