

**EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TERHADAP KINERJA BALAI BESAR VETERINER  
WATES, YOGYAKARTA TAHUN 2018 PERIODE II  
(BULAN JULI 2018 – DESEMBER 2018)**



**BALAI BESAR VETERINER WATES, YOGYAKARTA  
2018**

ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu dari persyaratan ISO 9001 : 2015 dan SNI ISO/IEC 17025 : 2017, SNI ISO/IEC 17043 : 2010, terintegrasi sehingga IKM ini disusun untuk memenuhi standar sebagai laboratorium terakreditasi. Unsur pertanyaan dan jumlah pertanyaan untuk responden mengikuti standar pertanyaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan jumlah unsur pertanyaan sejumlah 14 pertanyaan, jumlah responden minimal diharapkan sejumlah 150 responden dengan rumus  $n = (u + 1)10$ , “n” merupakan jumlah responden dan “u” adalah unsur pertanyaan dalam kuisisioner. Hasil pengumpulan kuisisioner didapatkan sejumlah 160 responden, dengan demikian sudah memenuhi syarat untuk dilakukan pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengolahan data menggunakan rumus : IKM = Total nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikalikan dengan nilai tertimbang, dari hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat **81,607**, dengan mutu pelayanan **A** dan unit kerja pelayanan **sangat baik**, dengan prioritas peningkatan unsur pelayanan pada unsur 12 (U12), atau : kepastian jadwal pelayanan.

## **PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT. karena atas bimbingannya maka evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Balai Besar Veteriner Wates, Yogyakarta ini tahun 2018 periode ke-2 (bulan Juli 2018 – Desember 2018) dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Balai Besar Veteriner Wates melaksanakan kebijakan tentang Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kinerja Balai Besar Veteriner Wates. Penilaian IKM ini dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Balai.

Semoga hasil penilaian IKM ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan acuan untuk meningkatkan kinerja Balai Besar Veteriner Wates.

Yogyakarta, Desember 2018

## DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	
PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I PENDAHULUAN	4
II Materi dan Metode	6
III HASIL	10
IV PEMBAHASAN	13
V KESIMPULAN DAN SARAN	15
DAFTAR PUSTAKA	16

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik maka diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum banyak memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Maka Balai Besar Veteriner Wates berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan di BBVet Wates terdapat beberapa sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2018 dengan 14 unsur pertanyaan yang dapat dinilai oleh masyarakat terhadap pelayanan BBVet Wates.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi BBVet Wates untuk mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya bagi masyarakat.

## II. MATERI DAN METODE

### A. Materi

Materi yang digunakan adalah :

A.1..Kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat

A.2. Komputer untuk pengolahan data dengan Microsoft Excel

### B. Metode

#### **B.1. Persiapan Personil**

Penetapan Personil Penanggungjawab Tata Kelola Kuesioner

Pelaksana IKM ditentukan dengan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates dengan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates nomor : 29002/TU.200/5/2014 28 Mei 2014, tentang Penunjukan TIM Sekretariat Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025 : 2017 terintegrasi.

#### B.2. Penyiapan kuesioner.

##### a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisisioner terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan. Adapun kuesioner sebagaimana terlampir.

##### 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. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**. Adapun jawaban cukup memberikan tanda pada point yang dipilih, sedangkan kritik dan saran ditulis langsung pada tempat yang telah disediakan.

### B.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden dan customer

Jumlah responden diharapkan dapat mencapai minimal 150 responden dengan rumus  $n = (u + 1) 10$ , dimana “n” adalah jumlah responden dan “u” adalah jumlah pertanyaan dalam kuiseioner, sehingga “n” =  $(14 + 1) \times 10$  dan customer diharapkan dari Dinas yang membidangi peternakan Kabupaten/ Propinsi, Perusahaan peternakan dan yang bergerak di bidang produk pangan asal hewan atau peternakan, pelanggan perorangan, dan dari lembaga pendidikan

#### b. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Memberikan kuesioner kepada customer pelanggan yang datang ke BBvet untuk memeriksakan sampel.
2. Datang langsung ke Dinas yang membidangi fungsi peternakan/ Perusahaan/ lembaga pendidikan yang dekat/ terjangkau.

### B.4. Jadwal.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

#### a. Persiapan (Pembuatan IKM dan Pembagian Tugas Penyebaran)

- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 bulan
- c. Pengolahan data indeks, 1 minggu.
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 1 minggu.

Adapun jadwal sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal pelaksanaan penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM)

KEGIATAN	WAKTU					
	JUL 2018	AGT 2018	SEPT 2018	OKT-NOP 2018	DES 2018	
	MGGU IV				MG 1-3	MGGU 4
Persiapan						
Pembuatan IKM						
Penyebaran kuesioner						
Pengolahan IKM						
Pembuatan laporan						

## B.5. Pengolahan Data

### 1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan 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 dengan rumus sebagai berikut :



$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

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

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

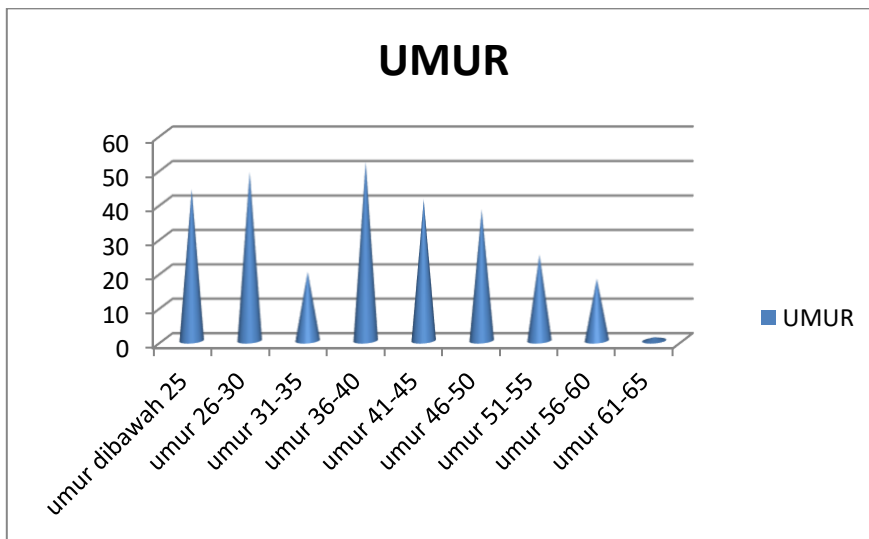
Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### III. HASIL

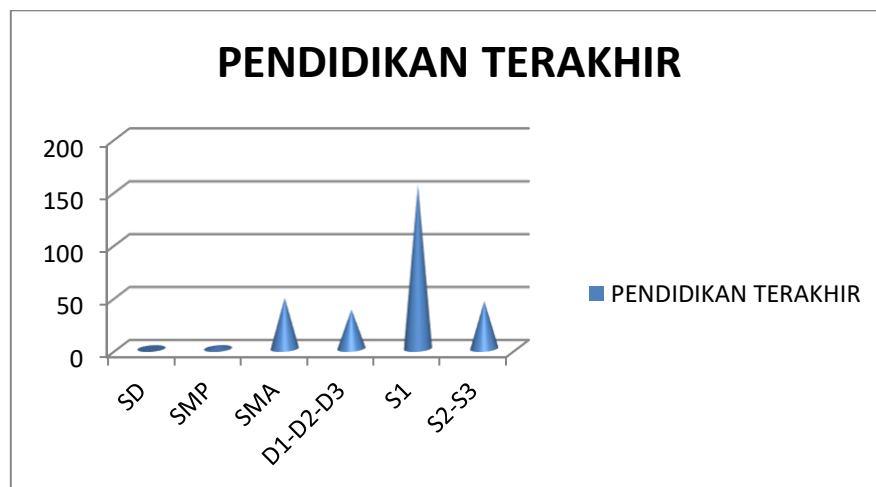
## A. Responden :

Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sejumlah 288 responden, adapun sebaran responden sesuai berdasarkan umur adalah sebagai berikut :

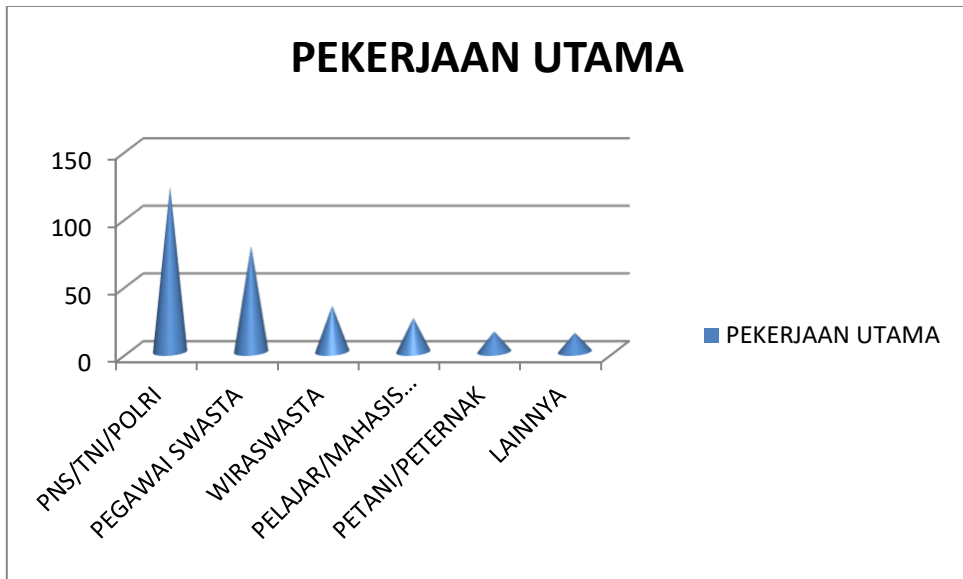
Grafik 1. : Jumlah responden yang masuk berdasarkan umur



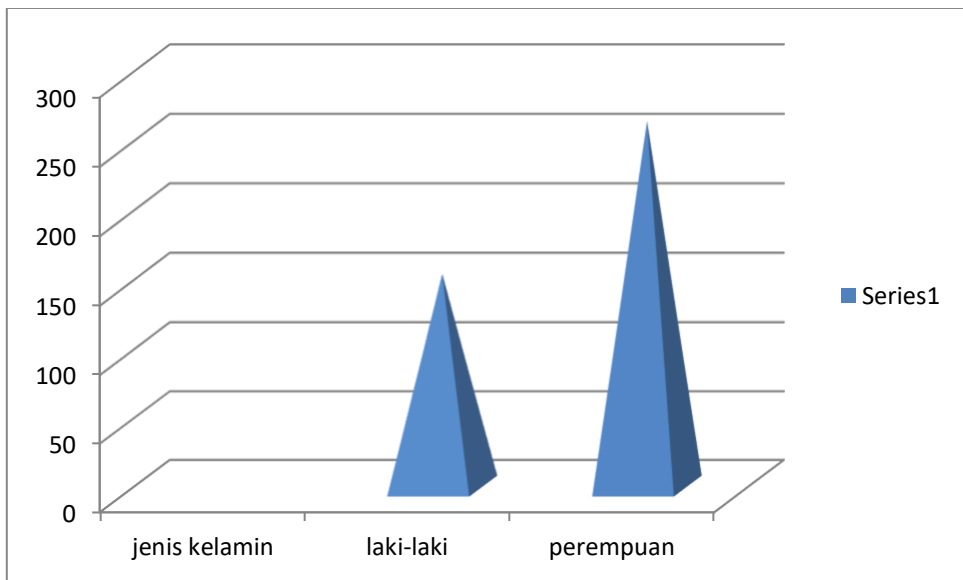
Grafik 2. : Jumlah responden yang masuk berdasarkan tingkat pendidikan



Grafik 3. : Jumlah responden yang masuk berdasarkan pekerjaan



Grafik 4. : Jumlah responden yang masuk berdasarkan jenis kelamin



**B. Nilai Unsur yang tinggi dan yang rendah :**

Nilai unsur yang tinggi adalah :

1. Unsur nomor 11 (U11) dengan pertanyaan “Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan?” dengan nilai rata-rata sebesar 3,448.

Nilai unsur yang rendah adalah :

1. Unsur nomor 12 (U12) dengan pertanyaan kuesioner “Kepastian jadwal pelayanan?”, dengan nilai 3,198

### **C. Penilaian IKM :**

Hasil penilaian IKM dari semua responden yang telah masuk sebagaimana terlampir, sedangkan hasil akhir atau kesimpulan dari penilaian IKM adalah sebagai berikut :

- 1. Nilai IKM = 81,607**
- 2. Mutu Pelayanan = A**
- 3. Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik**

## **IV. PEMBAHASAN**

## **A. Penilaian Per Unsur**

### **a. Nilai unsur yang tinggi adalah:**

1. Unsur nomor 11 (U11) dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?” dengan nilai rata-rata sebesar 3,448.

### **b. Nilai unsur yang rendah adalah :**

1. Unsur nomor 12 (U12) dengan pertanyaan kuesioner “Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?”, dengan nilai 3,198

Satu unsur yang mendapat nilai rendah ini merupakan unsur yang harus diperbaiki oleh BBVet Wates, bagaimana prioritas suatu sampel yang harus didahulukan karena suatu kasus tertentu, kesepakatan waktu atau kecepatan terhadap pengujian dan jawaban hasil pemeriksaan spesimen/sampel yang diterima oleh konsumen dirasakan lambat, padahal pemeriksaan spesimen/ sampel merupakan core bisnis yang seharusnya mendapatkan perhatian yang baik.

## **B. Penilaian Terhadap Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil akhir dari penilaian IKM adalah

- 1. Nilai IKM = 81,607**
- 2. Mutu Pelayanan = A**
- 3. Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik**

Hal ini menunjukkan bahwa unit kerja Balai Besar Veteriner Wates dinilai baik oleh responden, akan tetapi perlu perbaikan beberapa hal yakni ketepatan pelaksanaan terhadap

jadwal waktu pelayanan, tentang kecepatan pelayanan di BBVet Wates dan Ketepatan pelaksanaan pemeriksaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Total responden yang berhasil dikumpulkan adalah 288 responden.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **81,607**, Mutu Pelayanan **A** dan Unit Kerja Pelayanan **Sangat Baik**
3. Prioritas peningkatan unsur pelayanan pada :
  - a. Tentang kecepatan pelayanan
  - b. Tentang ketepatan waktu pelaksanaan pemeriksaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
  - c. Prioritas pelaksanaan pengujian terhadap sampel yang datang, terhadap sampel kasus dan sampel rutin.

### B. Saran

Diharapkan Balai Besar Veteriner Wates memperbaiki unsur-unsur yang dinilai rendah oleh beberapa responden.

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) tahun 2000-2004, (Lembaran Negara RI. Tahun 2000 Nomor 206), Jakarta 2000.

Anonim, Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta 2003.

Anonim, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta, 2004.

Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Publik