

PUSVETMA



KEMENTERIAN PERTAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
PUSAT VETERINER FARMASI



SEMESTER I
Periode Januari – Juni

**TAHUN
2019**

**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya laporan semester I periode Januari s/d Juni Tahun 2019 Indek Kepuasan Masyarakat Pusat Veteriner Farma telah tersusun dan terselesaikan.

Laporan tahunan ini merupakan hasil kajian pengisian format pertanyaan dari responden/stakeholder yang berpartisipasi memberikan kontribusi terhadap Pusat Veteriner Farma berbenah diridimasa-masa mendatang. Kami menyadari bahwa laporan bulanan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu atas saran dan kritik yang membangun merupakan masukan yang sangat berarti guna penyempurnaan di kemudian mendatang.

Akhir kata mudah-mudahan laporan ini dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan informasi.

Surabaya, 3 Juli 2019

Kepala Bagian Umum

Drh. Edy Budi Susila, M.Si

NIP. 197404132003121003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

- I. PENDAHULUAN
- II. LAMPIRAN DATA PENDUKUNG INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN JANUARI / JUNI 2019
- III. REKAP NILAI SEMESTER I PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2019
- IV. KESIMPULAN DAN SARAN DAN PENUTUP

PENDAHULUAN

Metode pengolahan data IKM didasarkan pada Peraturan Menteri Pertanian nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kementerian Pertanian. Pusat Veteriner Farma adalah UPT dibidang produksi vaksin, antisera, diagnostika, dan bahan biologis lainnya dalam lingkungan Kementerian Pertanian yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkugan Pusat Veteriner Farma untuk menyelenggarakan tugas, bagian Umum mempunyai fungsi admstrasi Kepegawaian dan Tata Usaha, keuangan dan sarana prasarana.

Salah satu uraian Tugas pekerjaan sub. Bagian Kepegawaian dan Tata Usaha Pusat Veteriner Farma, melaksanakan korespondensi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Stakeholder dan membuat laporan semester I periode Januari s/d Juni Indek Kepuasan Masyarakat tahun 2019.

Mekanisme pemberian atau menyebarkan format korespondensi pelayanan yang diberikan oleh pengelola terhadap stakeholder bisa melalui manual ataupun lewat sistem online yang berbasis webs Pusat Veteriner Farma.

Format kuisisioner tersebut ada 3 aspek pertanyaan meliputi :

- 1. LAYANAN PENJUALAN PRODUK.**
- 2. LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUKSI.**
- 3. LAYANAN PENUNJANG.**

Besar harapan kami saran dan kritik yang besifat membangun untuk penyempurnaan laporan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusat Veteriner Farma dimasa-masa mendatang dengan senang hati diterima. Laporan tersebut kami buat selain untuk keperluan Administratif serta diharapkan laporan ini bermanfaat untuk pembenahan diri khususnya Pusat Veteriner Farma dikemudian hari.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

JANUARI 2019

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
pusat veteriner farmasi surabaya (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARY 2019

NILAI IKM	NAMA	Layanan penjualan produk				RESPONDEN
		JUMLAH	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	P	
	L	-	Orang	Orang	P : -	Orang
	SD	-	Orang	Orang		
	SLTP	-	Orang	Orang		
	SLTA	-	Orang	Orang		
	DI/DII/DIII	-	Orang	Orang		
	S1	-	Orang	Orang		
	S2 Keatas	-	Orang	Orang		

Periode Survey: 01 Jan 2019 s/d 31 Jan 2019

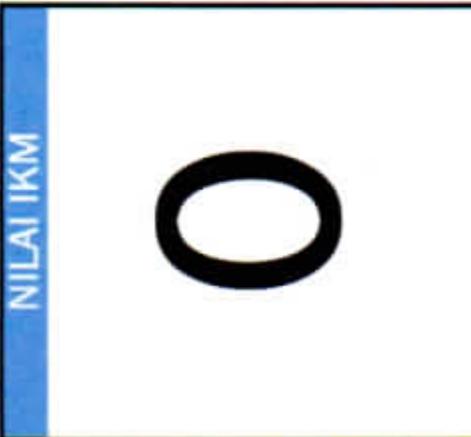
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99



Survey Kepuasan Masyarakat

LAYANAN JANUARI 2019.

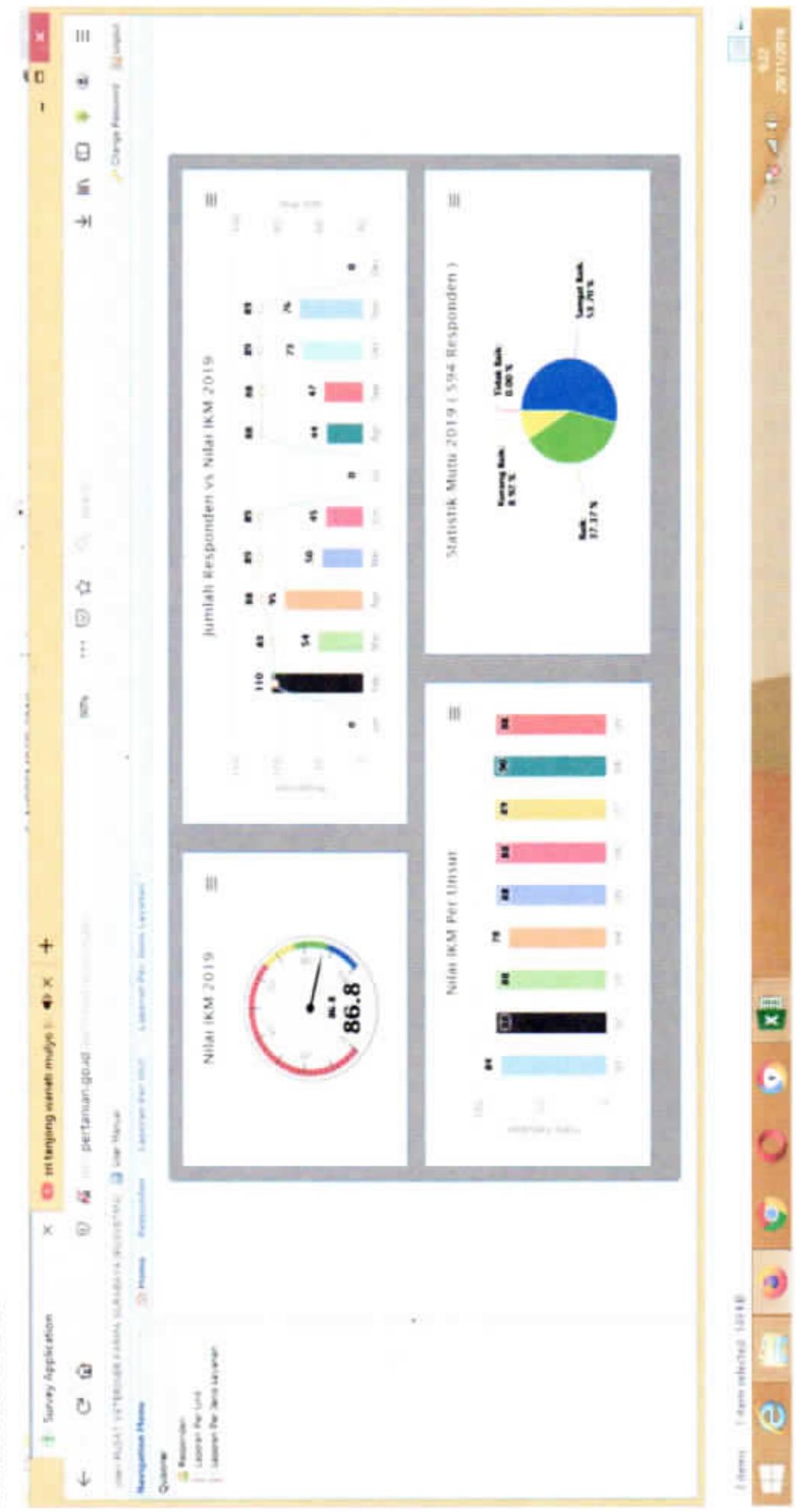
The screenshot shows a mobile application interface with the following details:

- Header:** LAYANAN JANUARI 2019.
- Top Bar:** Includes icons for Survey Kepuasan Masyarakat (Survey Satisfaction), Catur Alum - Penelitian Gizi (Catur Alum - Nutrition Research), Catur Alum - Semilirio (Catur Alum - Semilirio), Survey Application (Survey Application), and Logout.
- Navigation:** Lihat PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) and User Manual.
- Section:** Navigation Menu, Quatane, Filter Data, Data Jenis Layanan, and Unit Kerja.
- Content:**
 - Navigation Menu:** Lihat PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA), Laporan Per Unit, and Laporan Per Jenis Layanan.
 - Quatane:** Shows a table with columns: Responden, Dan Tanggal, Sampai Tanggal, and Unit Kerja. One row is visible: Laporan Per Unit, 01-01-2019, 31-01-2019, and PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA).
 - Filter Data:** A search bar labeled "Search".
 - Data Jenis Layanan:** A table with columns: Layanan, Responden, and Total Score. It lists four services with zero respondents and a total score of 100%:
 - Layanan pengujian produk: 0 / 0
 - Layanan penilaian diagnosa: 0 / 0
 - Layanan pengujian mutu produk: 0 / 0
 - Layanan penitipan: 0 / 0
 - Unit Kerja:** A table with columns: Layanan, Responden, and Total Score. It lists four units with zero respondents and a total score of 100%:
 - PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA): 0 / 0
 - PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA): 0 / 0
 - PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA): 0 / 0
 - PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA): 0 / 0

Page 1 of 1

Dokumentasi halaman 1 - Draft 4

GRAFIK JANUARI 2019.



FEBRUARI 2019

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN FEBRUARY 2019

NAMA UNIT	PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)				RESPONDEN
	JUMLAH	L	P	Orang	
JENIS KELAMIN	:	110	64	Orang	
PENDIDIKAN	:	SD	-	Orang	
	:	SLTP	-	Orang	
	:	SLTA	37	Orang	
	:	DI/DII/DIII	41	Orang	
	:	S1	32	Orang	
	:	S2 Keatas	-	Orang	

Periode Survey: 01 Feb 2019 s/d 28 Feb 2019

82

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

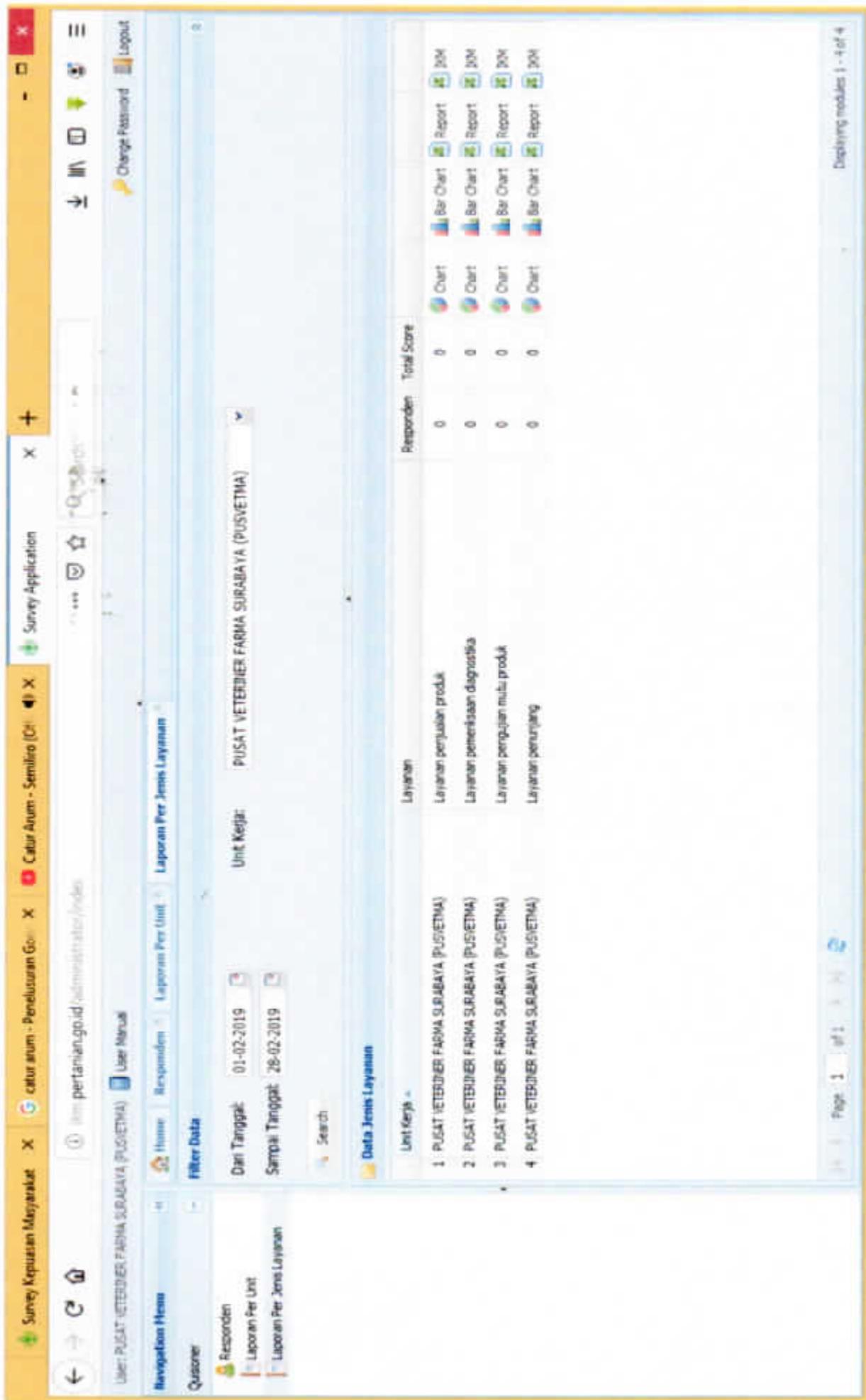
NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1						3	3	3	3	4	3	3	3	3
2						3	2	3	3	4	3	3	3	3
3						3	3	3	3	3	3	3	3	3
4						3	3	3	4	3	3	3	3	3
5						3	3	3	3	4	3	2	3	3
6						3	3	3	4	4	3	3	3	3
7						3	3	3	4	3	3	3	4	3
8						3	3	3	3	4	3	2	3	3
9						4	3	3	4	4	3	3	3	4
10						3	3	2	3	3	3	3	3	3
11						3	3	2	3	3	3	3	3	3
12						3	3	3	3	3	3	3	2	2
13						3	2	3	3	3	3	3	3	2
14						3	3	3	3	3	3	3	3	3
15						3	3	3	3	3	2	3	3	2
16						3	2	2	2	3	3	3	3	3
17						3	3	3	3	3	3	3	3	2
18						3	3	2	4	3	3	3	3	3
19						3	3	3	3	4	3	3	3	3
20						3	3	3	3	1	3	4	3	4
21						3	3	3	4	4	3	3	3	2
22						3	3	3	4	4	3	3	3	3
23						3	3	3	4	4	3	3	3	3
24						3	3	4	4	4	3	3	4	3
25						3	3	3	3	3	3	3	2	2
26						3	3	3	3	4	3	3	3	2
27						3	3	2	3	3	3	3	3	3

28	3	3	3	3	3	3	2	3
29	3	3	2	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	2	3
31	3	2	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	4	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3
37	3	3	2	3	3	2	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	2	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	2	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	2
48	3	3	3	3	3	2	3	3
49	3	3	2	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	2
51	3	3	3	3	3	2	3	3
52	3	3	3	2	3	2	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3
54	2	3	3	3	3	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	4	3	2	3	3	3	3





3 items 1 item selected 147 KB

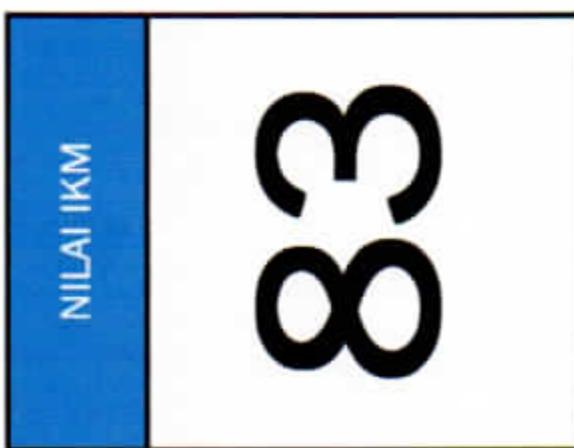


MARET 2019

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN MARCH 2019

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)		RESPONDEN	
JUMLAH	:	54	Orang
JENIS KELAMIN	:	L	:
PENDIDIKAN	:	SD	26 Orang
		SLTP	- Orang
		SLTA	- Orang
		DI/DII/DIII	13 Orang
		S1	33 Orang
		S2 Keatas	8 Orang
			- Orang

Periode Survey: 01 Mar 2019 s/d 31 Mar 2019



TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan				
						U1	U2	U3	U4	U5
1						4	4	4	4	4
2						3	4	3	4	3
3						4	4	3	4	3
4						4	4	4	4	4
5						4	4	3	4	3
6						4	4	3	4	3
7						4	4	3	4	3
8						4	4	3	4	3
9						4	4	3	4	3
10						4	4	4	4	3
11						4	4	4	4	3
12						4	4	3	4	3
13						4	4	4	4	3
14						4	4	4	4	3
15						4	4	3	4	4
16						3	4	3	4	3
17						3	4	3	3	3
18						3	4	3	3	3
19						3	4	3	4	3
20						3	3	3	4	3
21						3	4	3	3	3
22						4	3	3	4	3
23						3	4	3	3	3
24						3	3	3	3	3
25						3	3	3	4	3
26						4	4	3	3	4
27						4	3	3	4	3

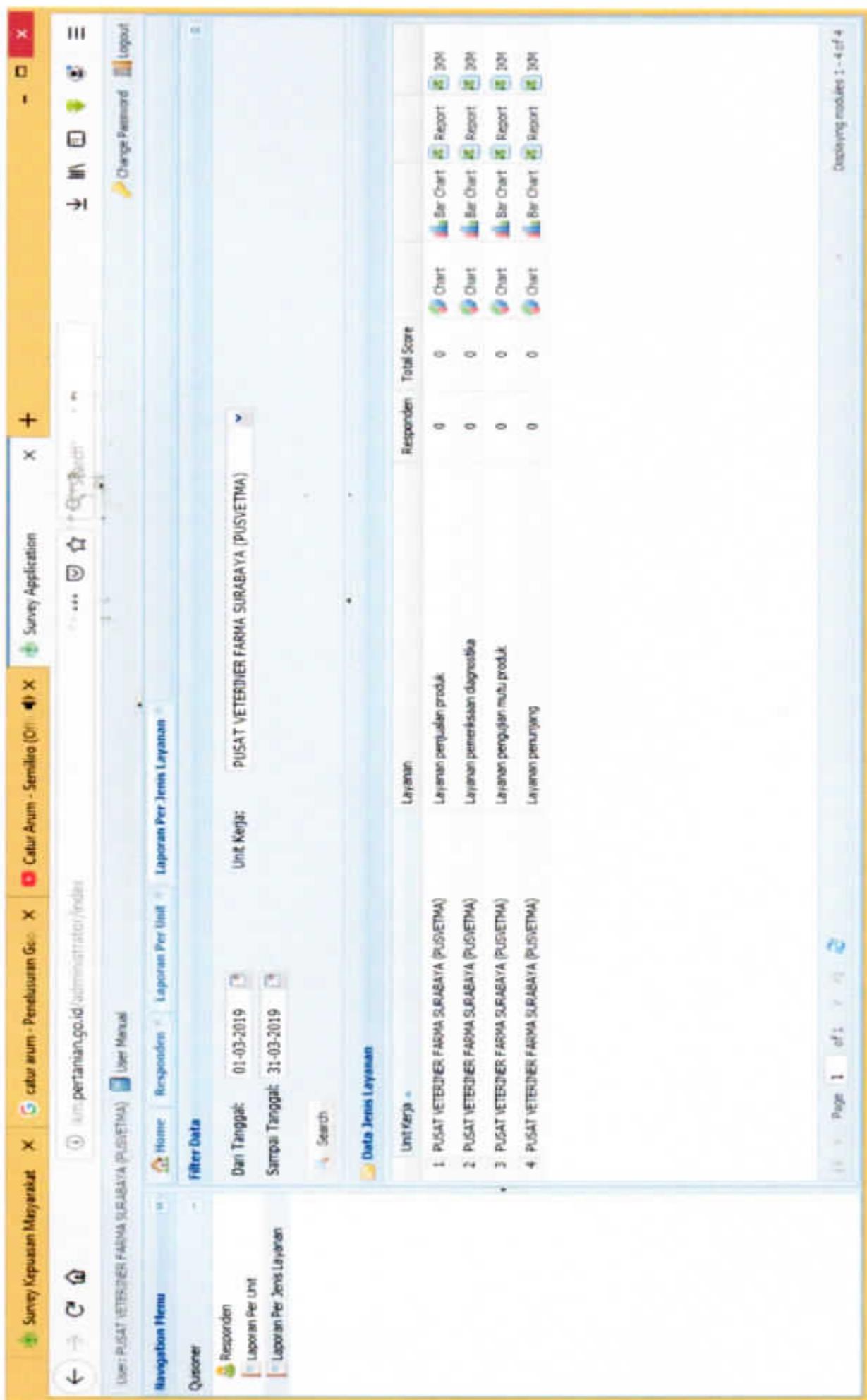
Jumlah Nilai Per Unsur	
Nilai Rata Rata Per Unsur	
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0,1111)	
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	
28	3
29	3
30	3
31	4
32	3
33	3
34	3
35	3
36	3
37	3
38	3
39	3
40	3
41	3
42	3
43	3
44	3
45	3
46	3
47	3
48	3
49	3
50	3
51	4
52	3
53	4
54	4
188	197
3,4815	3,6481
0,3868	0,4053
83,274	3,3309
Jumlah Nilai Per Unsur	173
Nilai Rata Rata Per Unsur	187
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0,1111)	173
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	176
	175
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,2963
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0,1111)	3,2037
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	3,1852
	3,2407
Nilai Rata Rata Per Unsur	0,3559
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0,1111)	0,3662
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	0,3539
	0,3621
Nilai Rata Rata Per Unsur	0,3847
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0,1111)	0,3559
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	0,3539
	0,3621

Jumlah Nilai Per Unsur

Nilai Rata Rata Per Unsur

Nilai Rata Rata Tertimbang

IKM Unit Pelayanan (Total)





APRIL 2019

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN APRIL 2019**

NILAI KM

NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)		RESPONDEN			
JUMLAH	:	80 Orang			
JENIS KELAMIN	:	L	51	Orang	P : 29 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	-	Orang	
	:	SLTP	-	Orang	
	:	SLTA	-	Orang	
	:	D1/DII/DIII	26	Orang	
	:	S1	30	Orang	
	:	S2 Keatas	24	Orang	
	:		-	Orang	

Periode Survey: 01 Apr 2019 s/d 30 Apr 2019

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00**

B (Baik) : 76.61 - 88.30

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	*Nilai Per Unsur Pelayanan	
1						4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
2						4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3						3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4						3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5						4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
6						4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
7						3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8						4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
9						3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10						4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11						4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12						3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13						4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14						3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
15						4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
16						4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
17						4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
18						3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
19						4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20						4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
21						4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22						4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
23						4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
24						3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
25						4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
26						4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27						3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3

28	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	3	3	3	4
30	3	4	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	3	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	4	3	3	3	3	4	3
34	4	3	3	4	3	3	3	3
35	3	4	3	3	4	3	3	3
36	4	3	3	4	3	4	3	3
37	3	4	3	4	4	3	4	3
38	4	4	3	3	4	3	3	3
39	3	3	3	3	3	4	3	3
40	3	4	3	4	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	3	4	3	4
43	3	3	4	3	3	4	3	4
44	4	4	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	4	4	3	3
46	4	3	3	3	3	3	4	4
47	3	4	3	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	4	4	3	3
50	4	3	4	3	3	3	4	3
51	4	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	4	4
53	3	3	4	3	3	3	4	3
54	4	3	3	3	4	3	4	4
55	3	3	3	3	3	4	4	3
56	4	3	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	3	3	3	4	4	3	4
59	4	4	4	3	3	4	4	4
60	4	3	4	3	4	4	4	4

61		4	4	4	3	3	4	4	4	4
62		4	4	4	3	3	4	4	4	4
63		4	3	4	3	4	4	4	4	4
64		4	4	4	3	4	4	4	4	4
65		4	3	4	3	3	4	4	3	4
66		4	4	4	3	4	4	4	4	4
67		4	3	4	3	3	4	3	4	4
68		4	3	4	3	4	4	4	4	4
69		4	4	4	3	3	4	4	4	4
70		4	3	4	3	3	4	3	4	4
71		4	4	3	3	4	4	4	4	4
72		4	3	4	3	3	4	4	3	4
73		4	4	4	3	4	4	3	4	4
74		4	3	4	3	4	4	4	4	4
75		4	3	3	3	3	4	4	4	4
76		4	4	4	3	3	3	3	3	4
77		4	3	4	3	3	3	3	3	4
78		4	3	4	3	4	4	4	4	4
79		4	3	4	3	4	4	3	4	4
80		4	4	4	3	4	3	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur	296	279	279	261	275	280	264	276	286
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,7	3,4875	3,488	3,263	3,438	3,5	3,3	3,45	3,575
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0,11111)	0,4111	0,3875	0,387	0,362	0,382	0,389	0,367	0,383	0,397
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	86,658	3,4663							
Mutu Pelayanan	B	Baik							

Survey Kepuasan Masyarakat X Survey Autam - Pustakautama Ge... X Survey Autam - Argin (DHC) X Survey Autam

Logout Change Password

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSETVETMA) User Manual

Navigation Menu

- Home
- Responden
- Laporan Per Unit
- Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner

Filter Data

Responden	Dari Tanggal:	01-04-2019
Laporan Per Unit	Sampai Tanggal:	30-04-2019

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score
1. PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSETVETMA)	Layanan penjualan produk	0	0
2. PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSETVETMA)	Layanan pemeriksaan diagnosika	0	0
3. PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSETVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	0	0
4. PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSETVETMA)	Layanan penutang	0	0

[|] Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 4 of 4



MEI 2019

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

pusat veteriner farma surabaya (PUSVETMA) direktorat jenderal peternakan dan kesehatan hewan kementerian pertanian BULAN MAY 2019

NILAI IKM		NAMA UNIT : PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)		RESPONDEN	
JUMLAH	:	50	Orang	P :	22 Orang
JENIS KELAMIN	:	L	28	Orang	
PENDIDIKAN	:	SD	-	Orang	
		SLTP	-	Orang	
		SLTA	18	Orang	
		DI/DII/DIII	25	Orang	
		S1	7	Orang	
		S2 Keatas	-	Orang	
Periode Survey: 01 May 2019 s/d 31 May 2019					
89					

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1						4	4	4	3	4	4	3	4	3
2						4	4	3	3	3	3	4	4	4
3						4	4	4	3	4	3	4	3	4
4						4	3	4	3	4	4	3	3	3
5						3	4	3	3	4	4	4	4	4
6						4	4	3	3	3	4	3	4	4
7						4	3	4	3	4	3	3	3	3
8						3	3	4	3	4	4	3	4	4
9						4	3	4	3	3	4	3	3	4
10						4	4	3	3	3	4	4	4	3
11						4	4	4	3	4	3	3	4	4
12						4	4	4	3	4	4	3	4	4
13						3	3	4	3	4	4	3	3	3
14						4	4	4	3	3	3	3	4	4
15						4	4	4	3	4	4	3	4	3
16						3	4	4	3	4	3	3	4	3
17						4	4	4	3	4	3	3	3	3
18						4	4	4	3	4	4	4	4	3
19						4	4	4	3	3	3	3	3	4
20						4	4	3	3	4	3	4	4	3
21						3	4	4	3	4	4	3	4	3
22						4	4	4	3	4	4	4	3	4
23						3	4	4	3	4	4	3	4	4
24						4	3	3	3	4	4	4	3	3
25						4	4	4	3	3	3	4	4	4
26						3	4	3	3	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur

Nilai Bata Bata Per Unsur

Nilai Rata-Rata Tertimbang

Mata Kita

Multi-User Prevalence (10%)

Mutu Pelayanahan

The screenshot shows a survey application interface with the following components:

- Header:** Survey Kepuasan Masyarakat, Survey Application, Change Password, Logout.
- Navigation Bar:** Home, Pertanian Gold, Adminstrator, Survey, Catur Aman - Angin (Off), Catur Aman - Pemeliharaan Geologi.
- Left Sidebar:** Navigation Menu (User Profile, User Menu, Laporan Per Jenis Layanan), Quisioner (Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan).
- Search Bar:** Filter Data, Search.
- Table 1: Data Jenis Layanan**

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengobatan produk	0	0
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pemeriksaan diagnosis	0	0
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	0	0
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan berupaya	0	0
- Table 2: Data Jenis Layanan**

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengobatan produk	0	0
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pemeriksaan diagnosis	0	0
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	0	0
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan berupaya	0	0
- Page Footer:** Page 1 of 1, 6 items, 1 item selected, Displaying results 1 - 4 of 4.



3 items | item selected: 145 KB



JUNI 2019

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JUNE 2019

NILAI IKM	NAMA UNIT :	RESPONDEN		
		JUMLAH	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN
	PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	45	L : 17 Orang	P : 28 Orang
			SD : -	Orang
			SLTP : -	Orang
			SLTA : -	Orang
			D/I/II/DIII : 12	Orang
			S1 : 33	Orang
			S2 Keatas : -	Orang

Periode Survey: 01 Jun 2019 s/d 30 Jun 2019

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

89

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1						3	3	4	4	3	4	3	3	4
2						4	4	3	4	4	3	3	3	4
3						3	4	4	4	4	4	3	4	3
4						3	4	4	4	4	4	3	4	3
5						3	3	3	3	3	4	3	4	4
6						3	4	4	4	4	4	4	3	3
7						3	4	3	4	4	4	3	3	3
8						3	4	3	3	4	4	3	4	4
9						3	3	3	4	4	4	3	4	3
10						3	4	4	4	4	4	3	3	3
11						3	4	4	3	4	4	3	4	3
12						4	4	3	3	3	4	3	4	3
13						3	4	4	3	3	4	3	4	3
14						4	4	4	4	3	4	3	4	4
15						3	4	4	4	4	4	3	4	3
16						3	4	4	3	4	3	3	4	3
17						3	4	3	4	4	4	3	4	4
18						4	4	4	4	4	4	3	3	3
19						4	3	4	4	4	4	3	3	3
20						3	3	3	4	3	4	3	4	3
21						4	4	4	3	4	3	3	4	4
22						3	3	3	4	3	4	3	4	3
23						3	4	4	4	4	4	3	3	4
24						3	4	4	3	3	4	3	4	4
25						3	4	3	4	3	4	3	4	4
26						3	3	4	3	3	3	3	4	4
27						3	4	3	4	4	3	3	4	3

28					3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
29					3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
30					3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
31					3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
32					3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
33					4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
34					3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
35					4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
36					3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
37					4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
38					3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
39					3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
40					4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
41					3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
42					4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
43					3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
44					4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
45					3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3

Jumlah Nilai Per Unsur	147	166	162	167	165	163	135	165	164
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,26667	3,68889	3,6	3,71111	3,66667	3,62222	3	3,66667	3,64444
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0,11111)	0,36293	0,40984	0,39996	0,4123	0,40737	0,40243	0,33333	0,40737	0,4049
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	88,5097	3,540386667							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

Survey Kepuasan Masyarakat X Survey Kepuasan Masyarakat X Catatan Akum - Penelusuran Gc X Catatan Akum - Angin (Dih...) X Survey Application X +

+ (Impartian.go.id) - diminta oleh indonesian - □ ×

Change Payment Logout

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual

Navigation Home Laporan Per Jenis Layanan

Quisoner

Respondent Laporan Per Unit Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-06-2019 - Untuk: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) +

Sampai Tanggal: 30-06-2019 -

Search

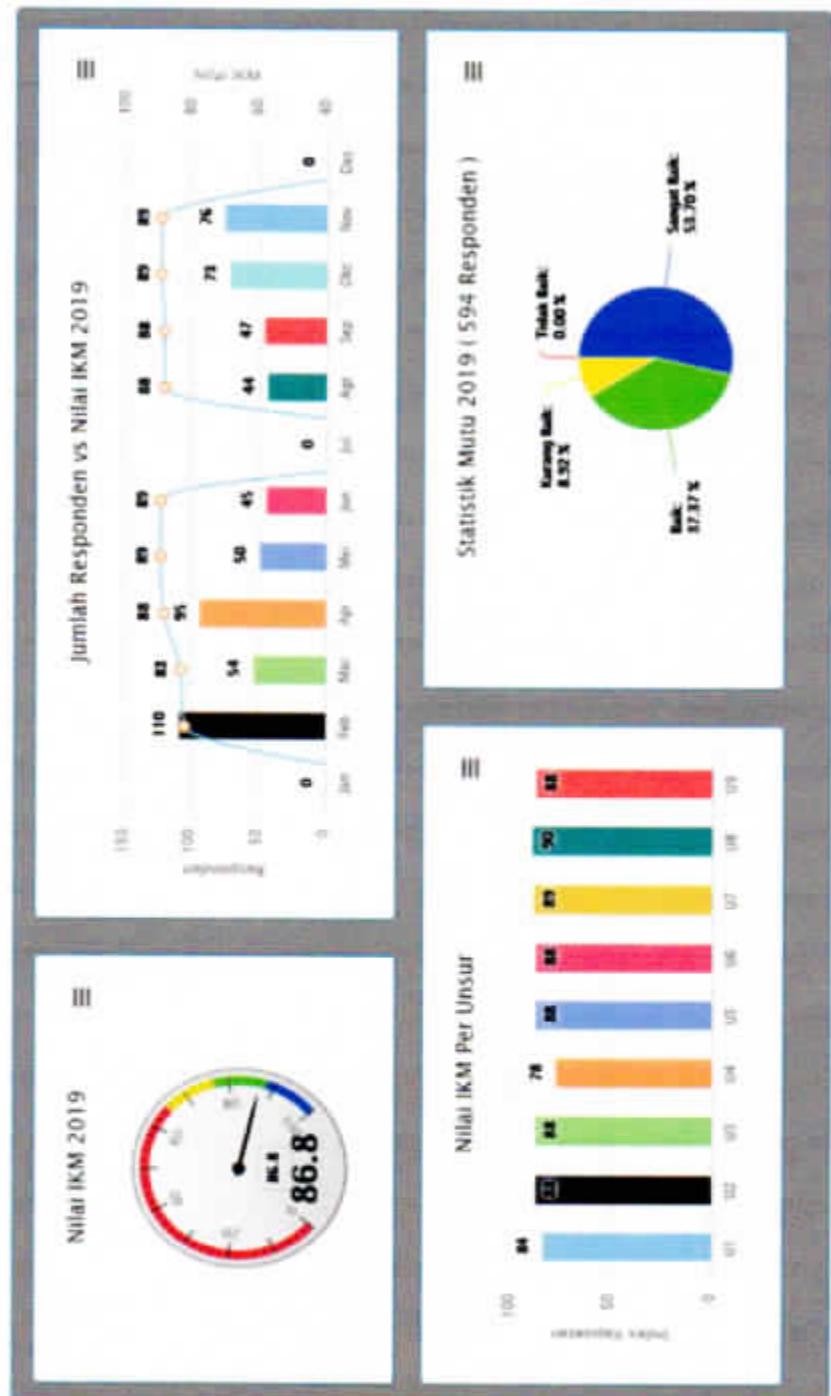
Data Jenis Layanan

Layanan	Responden	Total Score
Layanan pengulangan produk.	0	0
Layanan pemeriksaan diagnosis	0	0
Layanan pengobatan mutu produk	0	0
Layanan penurunan	0	0

Unit Kerja -

- PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)

Page 1 of 1 - 1 2 3 4 - 5 6 - 7 8 - 9 10 - 11 12 - 13 14 - 15 16 - 17 18 - 19 20 - 21 22 - 23 24 - 25 26 - 27 28 - 29 30 - 31 32 - 33 34 - 35 36 - 37 38 - 39 40 - 41 42 - 43 44 - 45 46 - 47 48 - 49 50 - 51 52 - 53 54 - 55 56 - 57 58 - 59 60 - 61 62 - 63 64 - 65 66 - 67 68 - 69 70 - 71 72 - 73 74 - 75 76 - 77 78 - 79 80 - 81 82 - 83 84 - 85 86 - 87 88 - 89 90 - 91 92 - 93 94 - 95 96 - 97 98 - 99 100 - 101 102 - 103 104 - 105 106 - 107 108 - 109 110 - 111 112 - 113 114 - 115 116 - 117 118 - 119 120 - 121 122 - 123 124 - 125 126 - 127 128 - 129 130 - 131 132 - 133 134 - 135 136 - 137 138 - 139 140 - 141 142 - 143 144 - 145 146 - 147 148 - 149 150 - 151 152 - 153 154 - 155 156 - 157 158 - 159 160 - 161 162 - 163 164 - 165 166 - 167 168 - 169 170 - 171 172 - 173 174 - 175 176 - 177 178 - 179 180 - 181 182 - 183 184 - 185 186 - 187 188 - 189 190 - 191 192 - 193 194 - 195 196 - 197 198 - 199 200 - 201 202 - 203 204 - 205 206 - 207 208 - 209 210 - 211 212 - 213 214 - 215 216 - 217 218 - 219 220 - 221 222 - 223 224 - 225 226 - 227 228 - 229 230 - 231 232 - 233 234 - 235 236 - 237 238 - 239 240 - 241 242 - 243 244 - 245 246 - 247 248 - 249 250 - 251 252 - 253 254 - 255 256 - 257 258 - 259 260 - 261 262 - 263 264 - 265 266 - 267 268 - 269 270 - 271 272 - 273 274 - 275 276 - 277 278 - 279 280 - 281 282 - 283 284 - 285 286 - 287 288 - 289 290 - 291 292 - 293 294 - 295 296 - 297 298 - 299 300 - 301 302 - 303 304 - 305 306 - 307 308 - 309 310 - 311 312 - 313 314 - 315 316 - 317 318 - 319 320 - 321 322 - 323 324 - 325 326 - 327 328 - 329 330 - 331 332 - 333 334 - 335 336 - 337 338 - 339 340 - 341 342 - 343 344 - 345 346 - 347 348 - 349 350 - 351 352 - 353 354 - 355 356 - 357 358 - 359 360 - 361 362 - 363 364 - 365 366 - 367 368 - 369 370 - 371 372 - 373 374 - 375 376 - 377 378 - 379 380 - 381 382 - 383 384 - 385 386 - 387 388 - 389 390 - 391 392 - 393 394 - 395 396 - 397 398 - 399 400 - 401 402 - 403 404 - 405 406 - 407 408 - 409 410 - 411 412 - 413 414 - 415 416 - 417 418 - 419 420 - 421 422 - 423 424 - 425 426 - 427 428 - 429 430 - 431 432 - 433 434 - 435 436 - 437 438 - 439 440 - 441 442 - 443 444 - 445 446 - 447 448 - 449 450 - 451 452 - 453 454 - 455 456 - 457 458 - 459 460 - 461 462 - 463 464 - 465 466 - 467 468 - 469 470 - 471 472 - 473 474 - 475 476 - 477 478 - 479 480 - 481 482 - 483 484 - 485 486 - 487 488 - 489 490 - 491 492 - 493 494 - 495 496 - 497 498 - 499 500 - 501 502 - 503 504 - 505 506 - 507 508 - 509 510 - 511 512 - 513 514 - 515 516 - 517 518 - 519 520 - 521 522 - 523 524 - 525 526 - 527 528 - 529 530 - 531 532 - 533 534 - 535 536 - 537 538 - 539 540 - 541 542 - 543 544 - 545 54



NILAI SEMESTER I PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2019

No	URAIAN	2019										TOTAL	
		JANU	FEBRU	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUŞT	SEPTEM	OKTO	NOPEM	DESEM
1	Jumlah Responden	0	110	54	80	50	45						339
2	Jumlah Nilai per unsur	0	3225	1619	2496	1594	1434						10368
3	Nilai Rata Rata Per Unsur	0	29,409	29,981	31,2	31,88	31,87						154,34
4	Nilai Rata Rata Terimbang Per Unsur (NRR Per Unsur X 0,11111 Nilai Interval)	0	3,2674	3,3309	3,4663	3,5419	3,5404						17,14686726
5	IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	0	81,684	83,274	86,658	88,547	88,51						428,6716815
6	Pembulatan IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	0	82	83	87	89	89						430
7	IKM Unit Pelayanan Total NRT*25												430
8	Total Nilai Interval (NI)												3,4
9	Nilai Interval Konversi (NIK)												86
10	Mutu Pelayanan												B
11	Kinerja Unit Pelayanan												Balk

Nilai IKM Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31-100.00

C (Kurang Balk) : 65,00-76,60

D (Tidak Baik) : 25,00-64,99

Surabaya, 3 Juli 2019

Kepala Bagian Umum

Drs. Edy Budi Susila, M.Si
NIP. 197404132003121003

KESIMPULAN, SARAN DAN PENUTUP

KESIMPULAN

Bagian Umum Pusat Veteriner Farma telah melaksanakan pekerjaan, namun masih banyak kekurangan dalam membuat Laporan tentang Analisis Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) masih perlu perbaikan-perbaikan dikemudian mendatang. Berdasarkan hasil penilaian dan analisis Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I periode Januari s/d Juni tahun 2019 sebagai berikut, Jumlah Responden total **339**, IKM Unit Pelayanan Total NRT*25 total **430**, Total nilai Interval (NI) **3,4**, Nilai Interval Konversi (NIK) **86** serta Mutu Pelayanan **B**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**.

SARAN

Sumber daya manusia sebagai komponen penting dalam meningkatkan Kinerja Instansi Pusat Veteriner Farma perlu ditingkatkan kemampuannya melalui pendidikan, pelatihan dan lainnya.

PENUTUP

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penyusunan laporan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I periode Januari s/d Juni tahun 2019 ini dapat kami selesikan. Tidak lupa kami menyampaikan terima kasih atas partisipasinya kepada pihak-pihak lain yang terkait dalam peran serta penyelesaian laporan ini dengan penyajian data angka, grafik dan data lainnya yang kiranya dapat dipakai untuk mengetahui gambaran Bagian Umum dalam membuat laporan yang mendatang.

Demikian untuk penyempurnaan laporan dimasa mendatang diharapkan adanya saran dari pihak terkait.