

LAPORAN
PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
PERIODE JANUARI- JUNI TAHUN 2016

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
2016

LAPORAN PENGELOLAAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BPMSPH TAHUN 2016

Pendahuluan

1. Latar Belakang

Balai pengujian mutu dan sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) adalah unit pelaksana teknis (UPT) Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Kementerian Pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan dan secara teknis dibina oleh Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner dengan tugas pokok melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan sesuai dengan Peraturan menteri Pertanian Nomor 60/Permentan/OT.140/5/2013. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik BPMSPH utamanya melalui pelayanan masyarakat dibidang pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali oleh BPMSPH juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik sebagaimana standarisasi ISO 9001:2008 yang telah didapat oleh BPMSPH Bogor.

2. Maksud dan Tujuan

• Maksud

Sebagai pedoman dan acuan bagi BPMSPH dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan BPMSPH, terutama peningkatan kualitas pelayanan dibidang pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan.

- **Tujuan**

Tujuannya untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

3. Metode dan Manfaat Pengukuran IKM

- **Metode Pengukuran IKM**

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang ditanyakan kepada pengguna jasa/mitra kerja terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara diisi sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disiapkan

- **Manfaat Pengukuran IKM**

- a. Mengetahui tentang kelemahan atau kekurangan pelayanan di BPMSPH
- b. Mengetahui tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- d. Tersediannya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan BPMSPH

PELAKSANAAN

Survey IKM diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Kerja pelayanan di BPMSPH dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survey IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survey IKM tersebut.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian diBPMSPH, jumlah responden sebanyak 53 responden dari pihak swasta, instansi pemerintah dan perseorangan.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di BPMSPH pada saat pelayanan penerimaan sampel dari pengguna jasa/ mitra kerja.

3. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada periode Januari sampai Juni 2016.

Analisis Data

1. Hasil Pengukuran indeks

Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM periode Januari- Juni 2016 di BPMSPH pada pengguna jasa /mitra kerja didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,42
2.	Persyaratan pelayanan	3,38
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,47
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,46

5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,45
6.	Kemampuan pelaksanaan pelayanan	3,52
7.	Kecepatan pelayanan	3,34
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,47
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,57
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,51
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,40
13.	Kenyamanan lingkungan	3,41
14.	Keamanan pelayanan	3,45

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,45, dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **86,34** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**.

2. Prioritas Peningkatan Pelayanan

Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada kecepatan pelayanan karena unsur ini dinilai paling rendah dibandingkan dari unsur yang lain. Sedangkan hasil penilaian tertinggi terletak pada unsur kesopanan dan keramahan petugas, maka unsur ini harus tetap dipertahankan.

Unsur kecepatan pelayanan disini dinilai terendah dari unsur yang lain karena pada periode Januari-Juni 2016 di BPMSPH sedang dalam proses renovasi gedung laboratorium sehingga target waktu pelayanan pengujian tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna layanan di BPMSPH berada dalam katagori **sangat baik**.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Hendaknya meningkatkan kecepatan pelayanan, persyaratan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Berdasarkan hasil analisis data IKM keempat unsur diatas dibawah rataaan unsur IKM walaupun masih dalam kategori sangat baik.

Maka dari itu perlu adanya rekomendasi berdasarkan saran dari pengguna jasa/mitra kerja adalah:

1. Meningkatkan kecepatan pelayanan diBPMSPH dengan menambah SDM dengan penambahan personelpenerimaan sampel.
2. Lebih mempermudah persyaratan teknis dan administrasi pelayanan.
3. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung lainnya sehingga pengguna jasa/mitra kerja merasa nyaman menunggu di BPMSPH.

Bogor, 18 Juli 2017

Kasie Penyiapan Sampel



Drh. Nurani Tawijayanti

NIP. 19790921 200501 2 001