

LAPORAN
PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
PERIODE JANUARI- JUNI TAHUN 2018

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
2018

LAPORAN PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BPMSPH TAHUN 2018

Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara. Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) adalah unit pelaksana teknis (UPT) Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan merupakan badan penyelenggara pelayanan publik.

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.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan IKM yaitu sebagai pedoman dan acuan bagi BPMSPH dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja di lingkungan BPMSPH, terutama peningkatan kualitas pelayanan di bidang pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan. Tujuan dari penyusunan IKM yaitu 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 kelemahan atau kekurangan pelayanan di BPMSPH
 - b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan.
 - c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
 - d. Tersediannya informasi IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan BPMSPH

PELAKSANAAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (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 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. **Kesesuaian 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 33 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 –Juni 2018

Analisis Data

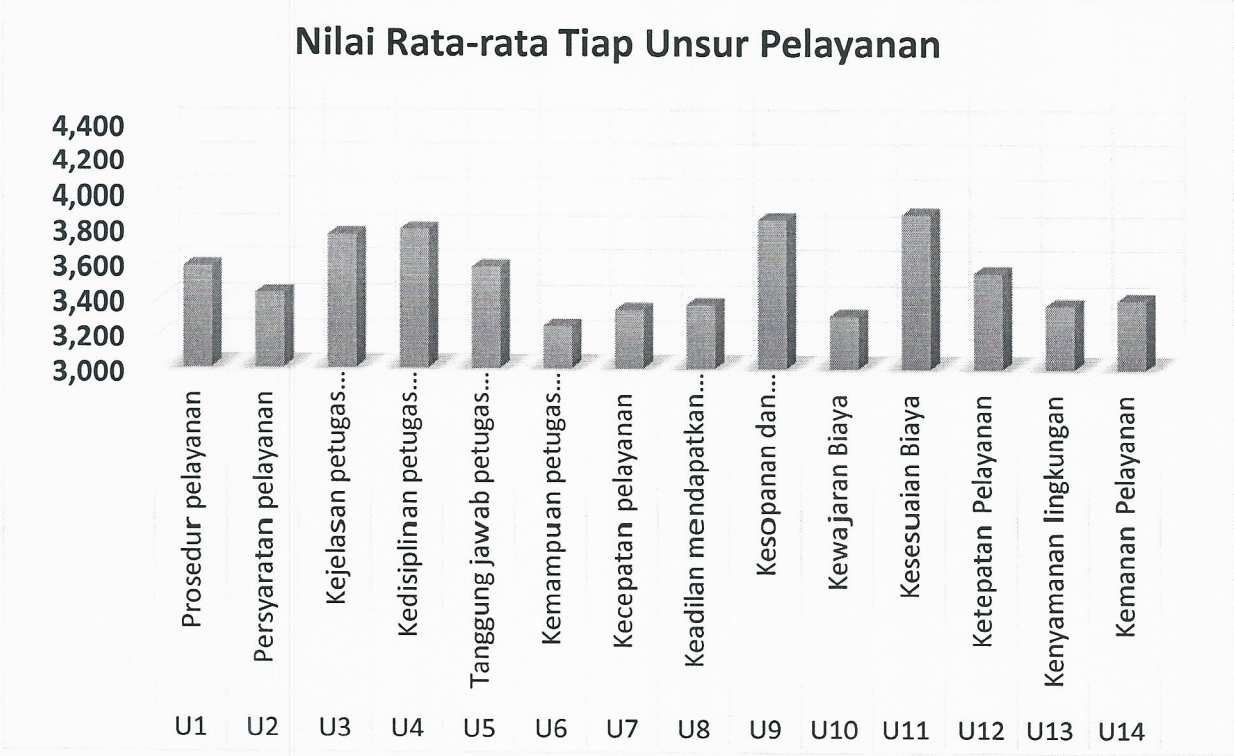
1. Hasil Pengukuran indeks

Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM periode Januari-Juni 2018 di BPMSPH pada pengguna jasa /mitra kerja didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U1	Prosedur pelayanan	3,57
U2	Persyaratan pelayanan	3,42
U3	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,76
U4	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,79
U5	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,58
U6	Kemampuan pelaksanaan pelayanan	3,24
U7	Kecepatan pelayanan	3,33
U8	Keadilan mendapat pelayanan	3,36
U9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,85
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,30
U11	Kesesuaian biaya pelayanan	3,88
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,54
U13	Kenyamanan lingkungan	3,36
U14	Keamanan pelayanan	3,39



Gambar 1. Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan

Dari gambar 1 di atas terlihat bahwa pada semester I, nilai terendah ada pada U6 atau unsur kemampuan petugas pelayanan. Sedangkan nilai tertinggi yaitu pada U11 atau kesesuaian biaya pelayanan.

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,51, dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **87, 67** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**.

2. Prioritas Peningkatan Pelayanan

Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada kesesuaian biaya pelayanan dan kesopanan dan keramahan pelaksana layanan. Kedua unsur tersebut harus dipertahankan ataupun ditingkatkan. Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada kemampuan pelaksanaan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan karena unsur ini dinilai paling rendah dibandingkan dari unsur yang lain. Unsur kemampuan pelaksanaan pelayanan meliputi tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Pelayanan pengujian di BPMSPH ada beberapa metode tarif pengujian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 35 tahun 2016. Terdapat beberapa tarif pengujian biaya mahal karena bahan uji, kerumitan dan alat yang digunakan kompleks dan mahal.

Kecepatan pelayanan meliputi target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. BPMSPH sebagai salah satu UPT bidang pelayanan pengujian berusaha meningkatkan kemampuan pelaksana layanan dengan pelatihan SDM dengan mengikuti bimbingan teknis pelayanan prima yang diselenggarakan oleh Kementerian Pertanian. Peningkatan kecepatan pelayanan dengan mempercepat waktu pelayanan penerimaan sampel, pengujian dan pengetikan hasil uji serta pengembangan sistem layanan online dengan aplikasi SIJITU (Sistem informasi pengujian mutu). Peningkatan kenyamanan lingkungan dengan upaya perbaikan sistem layanan dari fasilitas menunggu pengguna jasa dilengkapi dengan wifi yang bisa diakses untuk umum.

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna layanan di BPMSPH berada dalam katagori **sangat baik**. Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,51 dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 87, 67.

B. Rekomendasi

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan hendaknya meningkatkan kemampuan pelaksanaan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan karena unsur ini dinilai paling rendah dibandingkan dari unsur yang lain.

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

1. Peningkatan kapasitas SDM sehingga makin terampil dalam pelayanan melalui seminar-seminar, pelatihan dan bimbingan teknis tentang pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kemampuan pelaksana pelayanan;
2. Peningkatan sistem inovasi mengenai prosedur pelayanan sehingga lebih cepat dan mudah salah satunya sistem SIJITU (Sistem informasi pengujian mutu);
3. Meningkatkan fasilitas bagi pengguna jasa berupa wifi yang bisa diakses dan tempat menunggu yang nyaman;
4. Pengembangan metode pengujian yang akurat tetapi berbiaya murah sehingga tarifnya biaya pengujian dapat ditekan.

Bogor, 3 Juli 2018

Kepala Seksi Peyiapan sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti
NIP. 19790921 2005012002