

**LAPORAN**  
**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
**PERIODE JULI- DESEMBER 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 9 (sembilan) unsur pelayanan yang

telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara diisi sendiri oleh penerima layanan secara online melalui web site Kementerian Pertanian.

- 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. Indeks kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu;

- a. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif ,Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data**

**1. Jumlah Responden**

Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian diBPMSPH, jumlah responden sebanyak 40 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 secara online melalui situs Kementerian Pertanian.

**3. Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan pada periode Juli- Desember 2018

**Analisis Data**

**1. Hasil Pengukuran indeks**

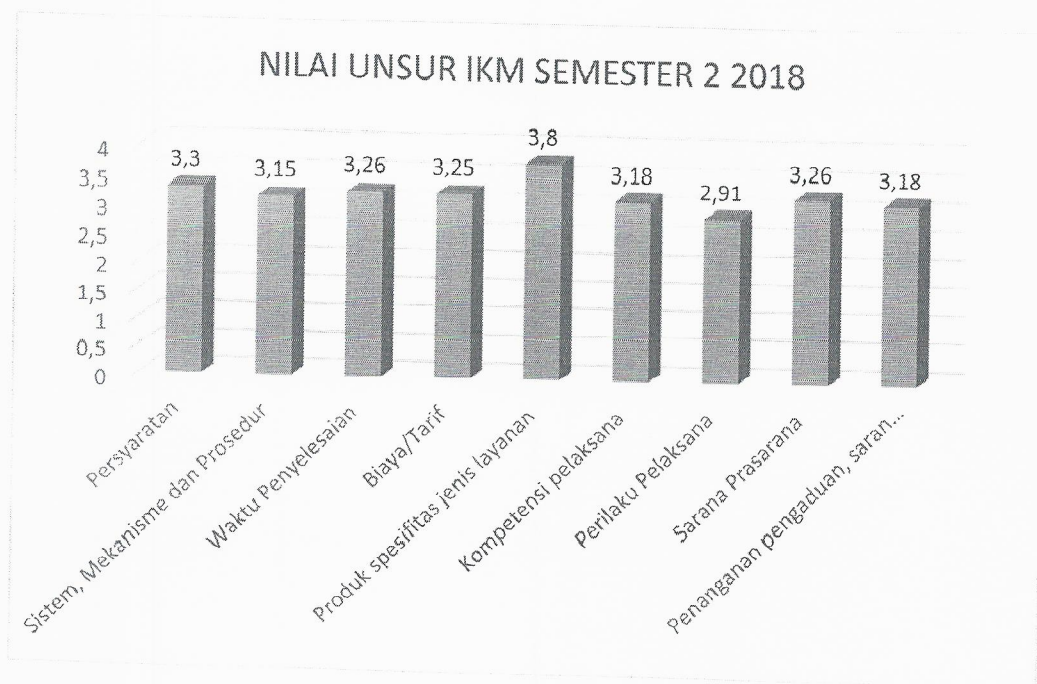
Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM periode Juli-Desember 2018 di BPMSPH pada pengguna jasa /mitra kerja didapatkan hasil sebagai berikut:

**a. Indeks per unsur pelayanan**

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,30
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,15
U3	Waktu Penyelesaian	3,26
U4	Biaya/Tarif	3,25
U5	Produk spesifitas jenis layanan	3,80
U6	Kompetensi pelaksana	3,18
U7	Perilaku Pelaksana	2,91
U8	Sarana Prasarana	3,26
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,18





Gambar 1. Grafik unsur IKM semester 2 tahun 2018

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,25** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **81** ( terlampir ) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**.

## 2. Prioritas Peningkatan Pelayanan

Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada produk spesifitas jenis layanan. Produk spesifitas merupakan hasil pelayanan yang diberikan oleh BPMSPH dan diterima oleh pengguna jasa sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada peningkatan perilaku pelaksana layanan karena unsur ini dinilai paling rendah dibandingkan dari unsur yang lain. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan harus ditingkatkan agar lebih sederhana dalam pengisian form.

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 prosedur dan siste layanan pengembangan sistem layanan online dengan aplikasi SIJITU (Sistem informasi pengujian mutu) dalam proses pengembangan.

## Penutup

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna layanan di BPMSPH berada dalam katagori **baik**. Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,25 dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 81.

### B. Rekomendasi

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan hendaknya meningkatkan kemampuan pelaksanaan pelayanan dan perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur layanan.

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 sistem dan prosedur pelayanan sehingga lebih cepat dan mudah salah satunya sistem SIJITU (Sistem informasi pengujian mutu);

Bogor, 8 Agustus 2019

Kepala Seksi Peyiapan sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti  
NIP. 19790921 2005012002



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN (BPMSPH) BOGOR  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
BULAN DECEMBER 2018

NILAI IKM

81

NAMA UNIT : BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN (BPMSPH)

## RESPONDEN

JUMLAH	:	40	Orang
JENIS KELAMIN	:	L	: 29 Orang
Pendidikan	:	SD	: - Orang
	:	SLTP	: 1 Orang
	:	SLTA	: 6 Orang
	:	DI/DII/DIII	: 12 Orang
	:	S1	: 14 Orang
	:	S2 Keatas	: 7 Orang

Periode Survey: 01 Jul 2018 s/d 31 Dec 2018

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 BPMSPH Juli-Desember 2018

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	siti mulia	40	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	4	3
2	Golmer Horas Hutagaol	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	1	4	3
3	agus j	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	4	4	3	3
4	Febri Rahayu Effiah Sari	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	3	3	3
5	cahyawati	50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	2	3	4	4	3	3	3	3
6	amir	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	AHMAD KAMARUDDIN, S.Pt.	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	GHONI NUGROHO	50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Liya Dewi F	40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	2
10	Andreas Edwin Endarto	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	3	3	3	4
11	Abraham Syah	30	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	3	3	3	3
12	Larasati Ines	40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	4	3
13	DIDIK SUHARTO	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Herbiyanto Prayogo	30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	3	3	3	4
15	Binar Kumoro	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	4	4	3	3
16	linda	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	1	4	3	3	4	3
17	Gunawan	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	harman	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	4
19	Yonita Chandra	60	Perempuan	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	MAULANA HILMAN SYAH	30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	2	3	3
21	Ir.Elda Catur	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	3	3	3
22	didik suharto	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
23	eko elbowo	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	Srilestari Widyorini	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3
25	nandang	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	3	4	3
26	Yamin Ahmad	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	3	2	3	3
27	Abraham Syah	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	yadi yudiansyah	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
29	nandang	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
30	ujang Supriatna	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	4	3	3	3	3
31	Drh. Bugle	40	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	3	3
32	Aan Darsono	40	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	Eko Wibowo	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
34	Sugiyono P	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	irna	50	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	4	3
36	DIDIK SUHARTO	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	4
37	RAISYA NP	30	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3
38	Didik suhrtro	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
39	Rully Lesmana	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	2	4	4
40	aandarsono	40	Laki-laki	SLTP	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	4

	132	126	129	130	152	127	117	129	127
Jumlah Nilai Per Unsusur									
Nilai Rata Rata Per Unsusur	3,3	3,15	3,225	3,25	3,8	3,175	2,925	3,225	3,175
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsusur (NRR per unsusur x 0.1111)	0,36663	0,349965	0,358298	0,361075	0,42218	0,352743	0,324968	0,358298	0,352743
IKM Unit Pelayanan (Total NRI * 25)	81,17244								
IMutu Pelayanan	B	Baik							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Laki-laki		5	19	5	0	29
Perempuan		1	10	0	0	11
Responden Berdasarkan Usia		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Dibawah 21 Tahun		0	0	0	0	0
21-30 Tahun		0	7	1	0	8
31-40 Tahun		2	10	1	0	13
41-50 Tahun		3	12	3	0	18
Diatas 51 Tahun		1	0	0	0	1
Responden Berdasarkan Pekerjaan		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI		1	10	0	0	11
Pegawai Swasta		3	16	5	0	24
Wiraswasta/Usahawan		1	1	0	0	2
Pelajar/Mahasiswa		0	0	0	0	0
Lainnya		1	2	0	0	3
Responden Berdasarkan Pendidikan		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
SD Kebawah		0	0	0	0	0
SLTP		0	1	0	0	1
SLTA		1	5	0	0	6
D1 - D2 - D3		3	7	2	0	12
S1		0	12	2	0	14
S2 Keatas		2	4	1	0	7