

LAPORAN
TINDAK LANJUT ATAS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER I TAHUN 2017
PADA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN (BPMSPH)
BOGOR

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

2017

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE JANUARI- JUNI TAHUN 2017 PADA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN (BPMSPH) BOGOR

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. BPMSPH merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat dibidang pengujian produk hewan berkewajiban melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat Undang-undang pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut.

Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan BPMSPH juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik sebagaimana standarisasi ISO 9001:2015 yang telah didapat oleh BPMSPH Bogor.

Berdasarkan hal tersebut setiap 6 bulan BPMSPH melakukan Survey Kepuasan Masyarakat dengan membagikan kuisioner kepada pengguna jasa yang telah merasakan layanan pengujian produk hewan di BPMSPH. Ada 14 (empat belas) indikator yang menjadi dasar dalam melakukan survey di bulan Januari- Juni Tahun yaitu:

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;

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.

Survey dilakukan kepada 56 Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian diBPMSPH, berasal dari pihak swasta, instansi pemerintah dan perseorangan. Nilai rata-rata yang diperoleh dari indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu dapat dilihat di Tabel berikut.

Nilai Rata-rata yang diperoleh dari IKM periode Januari-Juni tahun 2017

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,14
2.	Persyaratan pelayanan	3,30
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,43
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,30
6.	Kemampuan pelaksanan pelayanan	3,36
7.	Kecepatan pelayanan	3,14
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,18
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,45
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,27
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,48
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,32
13.	Kenyamanan lingkungan	3,36
14.	Keamanan pelayanan	3,29

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,30, dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 82,63 maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan kinerja sangat baik. Tetapi ada dari 14 (empat belas) indikator pada tabel diatas ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang diberikan yang bernilai rendah dan perlu ditindak lanjuti, yaitu:

1. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,14;
2. Kecepatan pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,14;
3. Keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai unsur 3,18.

Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan dengan cara:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan telah ditindak lanjuti dengan menyederhanakan form-form pengisian oleh pengguna jasa pengujian. Adanya petunjuk teknis yang jelas mengenai tahapan pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna jasa. Alur penerimaan sampel pengujian secara cepat oleh petugas penerima sampel berdasarkan SOP yang berlaku.

2. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan telah ditindak lanjuti dengan cara merencanakan kegiatan pengambilan sampel aktif (sampel monitoring dan sidak pengawasan) bertahap sehingga tidak terjadi penumpukan kegiatan pengujian. Sehingga tidak ada keterlambatan pengujian sampel dari pengguna jasa (sampel pasif) karena ada penumpukan sampel uji.

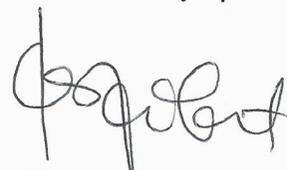
3. Keadilan Mendapat Pelayanan

Ketidakadilan mendapat pelayanan ditindak lanjuti dengan adanya perlakuan yang sama antara sampel aktif dan pasif (pengguna jasa) berdasarkan antrian masuknya sampel untuk diuji di BPMSPH. Pelayanan diberlakukan sama sesuai dengan porsi permintaan pengujian yang dilakukan.

Tindak lanjut atas hasil survey yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan pengujian yang diberikan oleh BPMSPH kepada pengguna jasa pengujian produk hewan, sehingga meningkat kualitas pelayanannya bagi masyarakat.

Bogor, 1 Juli 2017

Kepala Seksi Peyiapan sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti

NIP. 19790921 2005012002