

LAPORAN
PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
PERIODE JULI-DESEMBER 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

Misi Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan, yaitu diantaranya adalah melaksanakan pemeriksaan dan pengujian mutu produk peternakan yang memuaskan pelanggan dengan menetapkan, menerapkan dan memelihara sistem mutu yang sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI 19-1705-2000). Tugas Pokok Balai pengujian mutu dan sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) adalah 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.

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**

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.

Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian diBPMSPH, jumlah responden sebanyak 48 responden terdiri 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 Juli sampai Desember 2016.

Analisis Data

1. Hasil Pengukuran indeks

Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM periode Juli- Desember 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	3,27
2.	Persyaratan pelayanan	3,25
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,35
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,33
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,21
6.	Kemampuan pelaksanaan pelayanan	3,37
7.	Kecepatan pelayanan	3,15
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,23
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,46

10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,52
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,69
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,17
13.	Kenyamanan lingkungan	3,12
14.	Keamanan pelayanan	3,10

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,30, dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **82,06** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**.

2. Prioritas Peningkatan Pelayanan

Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada kenyamanan lingkungan, kecepatan dan kepastian jadwal pelayanan karena unsur-unsur ini dinilai paling rendah dibandingkan dari unsur yang lain. Sedangkan hasil penilaian tertinggi terletak pada unsur kepastian biaya pelayanan, maka unsur ini harus tetap dipertahankan.

Unsur kenyamanan lingkungan disini dinilai terendah dari unsur yang lain karena pada periode Juli- Desember 2016 di BPMSPH sedang dalam proses renovasi kantor pelayanan oleh unit penyelenggara pelayanan. Keterlambatan pelayanan karena adanya pergantian personel dibagian hasil uji sehingga hasil uji mengalami keterlambatan mundur dari jadwal yang telah ditentukan.

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada periode Juli- Desember 2016 disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna layanan di BPMSPH berada dalam katagori **A** dengan kinerja **sangat baik, nilai IKM sebesar 82,06**.

B. Rekomendasi

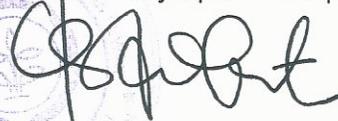
Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan hendaknya meningkatkan keamanan, kenyamanan lingkungan, kecepatan dan kepastian pelayanan. Berdasarkan hasil analisis data IKM unsur diatas dibawah rataan unsur IKM walaupun masih dalam kategori sangat baik.

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

1. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung lainnya sehingga pengguna jasa/mitra kerja merasa nyaman menunggu diBPMSPH
2. Penambahan SDM dibidang pelayanan penerimaan pengujian sehingga pengguna jasa bisa cepat terlayani.
3. Penggunaan sistem informatika untuk peningkatan informasi dan jasa layanan.
4. Meningkatkan kualitas SDM di bidang pelayanan dengan pelatihan mengenai pelayanan publik.

Bogor, 18 Juli 2017

Kasie Penyiapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti

NIP. 19790921 200501 2 001