

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE JANUARI- MARET TAHUN 2021

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.

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 adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. 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).

Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian diBPMSPH, jumlah responden sebanyak 18 responden 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-Maret tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,33
U4	Biaya/Tarif	3,00
U5	Produk spesifitas jenis layanan	3,56
U6	Kompetensi pelaksana	3,44
U7	Perilaku Pelaksana	3,67
U8	Sarana Prasarana	4,00
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,44

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,49** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **87,3** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**.

Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tarif, waktu penyelesaian layanan dan kompetensi pelaksana layanan dengan nilai unsur sebagai berikut;

1. Biaya/Tarif dengan nilai unsur 3,00;
2. Waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,33;
3. Kompetensi pelaksana dengan nilai unsur 3,44.

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

1. Biaya/tarif pengujian

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. Tarif uji masih menggunakan PP no 16 tahun 2016 belum mengalami revisi sampai sekarang. Beberapa pengujian tarifnya cukup murah dibanding laboratorium lain. Beberapa pengujian yang tarifnya mahal karena bahan uji dan peralatan yang bagus maka dari itu perlu adanya penyampaian informasi dan sosialisasi mengenai tarif uji, keunggulan pengujian dan perbandingan uji dengan laboratorium lain pada pengguna jasa.

2. Waktu penyelesaian layanan

Waktu penyelesaian layanan adalah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Penyampaian hasil uji sesegera mungkin melalui email pengguna jasa, penyampaian tagihan melalui ebilling. Peningkatan sistem inovasi mengenai sistem dan prosedur pelayanan sehingga lebih cepat dan mudah bagi pengguna jasa dengan sistem Input Data Informasi Epidemiologi BPMSPH (IVLAB).

3. Kompetensi pelaksanaan layanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kemampuan

petugas layanan ditingkatkan dengan pelatihan internal/eksternal. Berupa pelatihan pelayanan prima.

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, 2 Mei 2021

Subkordinator Substansi

Penyiapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti
NIP. 19790921 2005012002