

**LAPORAN  
PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN  
PERIODE JULI-DESEMBER TAHUN 2021**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
2021**

# LAPORAN PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BPMSPH TAHUN 2021

## 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 di lingkungan 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 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).

## 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 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 2021

## Analisis Data

### 1. Hasil Pengukuran indeks

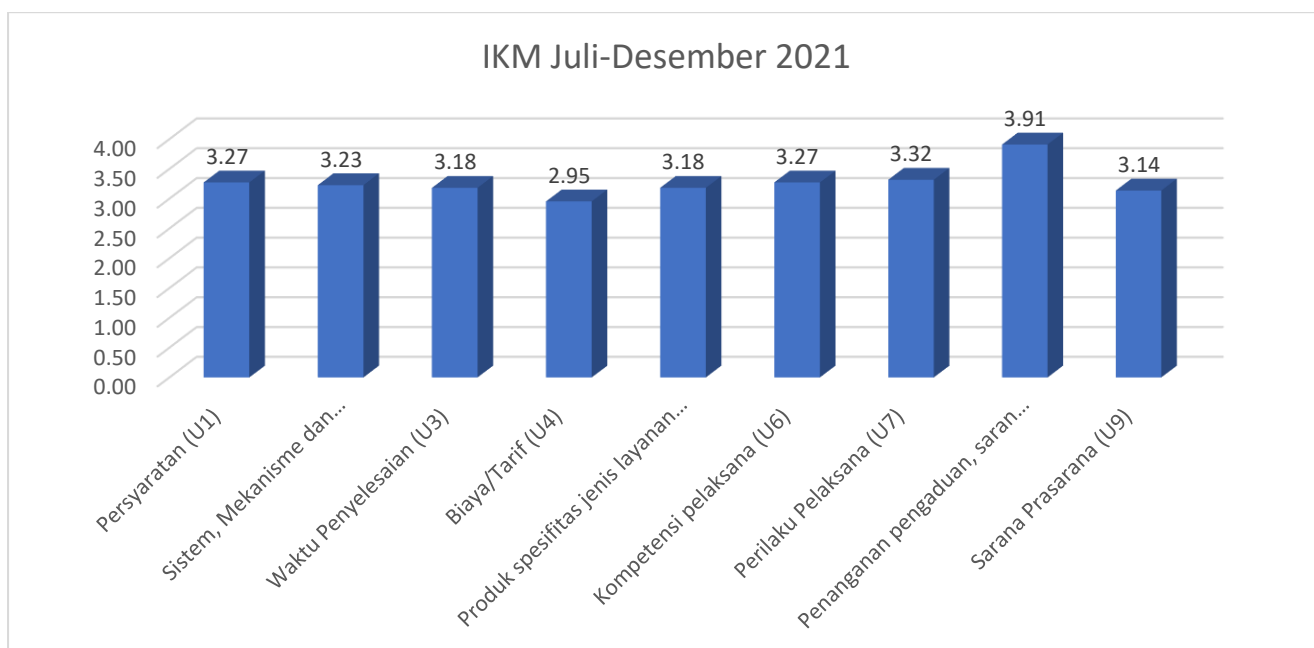
Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM periode Juli-Desember 2021 di BPMSPH pada pengguna jasa /mitra kerja didapatkan hasil sebagai berikut:

#### a. Indeks per unsur pelayanan

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,31
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,31
U3	Waktu Penyelesaian	3,27
U4	Biaya/Tarif	2,88
U5	Produk spesifitas jenis layanan	3,19
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku Pelaksana	3,38
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,96
U9	Sarana Prasarana	3,29

Tabel 2. Grafik Nilai rata-rata per unsur IKM periode Juli-Desember 2021



Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,32** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **83,1** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**.

## 2. Prioritas Peningkatan Pelayanan

Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan. tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dilakukan secara langsung, via web dan wa center. Tim UPP Dumas juga telah dibentuk untuk pengelola pengaduan dari pengguna jasa dilakukan tindak lanjut pada pihak terkait.

Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tarif, sarana prasarana dan produk spesifitas jenis layanan. Tarifnya mahal karena bahan uji dan peralatan cukup rumit maka dari itu perlu adanya sosialisasi mengenai pelayanan dan keunggulan pengujian pada pengguna jasa. Sarana dan prasarana kemudahan pengguna jasa akan dikembangkan sistem informasi laboratorium bagi pengguna jasa agar pelayanan lebih cepat. Persyaratan untuk komoditas tertentu terutama jumlah minimal keberterimaan sampel dievaluasi secara berkala. Metode pembayaran melalui e-billing

langsung ke kas negara. 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. BPMSPH memiliki keunggulan layanan terutama spesifik produk hewan, untuk peningkatan layanan pada hal ini yaitu peningkatan pengembangan metode pengujian produk hewan. Pada periode Juli-Desember 2021 beberapa pengguna jasa menginningkan pengujian tertentu seperti omega, asam lemak jenuh /tak jenuh dan uji keaslian madu dan masih dalam proses pengembangan dan validasi sehingga belum bisa dibuka ditahun tersebut.

## Penutup

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,32** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **83,1** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikatagorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**.

### B. Rekomendasi

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan hendaknya meningkatkan peningkatan layanan pada hal ini yaitu peningkatan sarana dan prasarana pendukung layanan yaitu sistem informasi dan pengembangan metode pengujian produk hewan.

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

1. Peningkatan sarana dan prasarana laboratorium utuk peningkatan pengembangan metode.
2. Pengembangan sistem informasi laboratorium yang berkenaan dengan kemudahan bagi pengguna jasa.

Bogor, 10 Januari 2022

Subkordinator Substansi

Penyiapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti  
NIP. 19790921 2005012002