

LAPORAN
PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
PERIODE OKTOBER-DESEMBER TAHUN 2020

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
2020

LAPORAN PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BPMSPH TAHUN 2020

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 3 (tiga) 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 dilingkungan BPMSPH, terutama peningkatan kualitas pelayanan dibidang 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. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan 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 22 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 Oktober- Desember 2020

Analisis Data

1. Hasil Pengukuran indeks

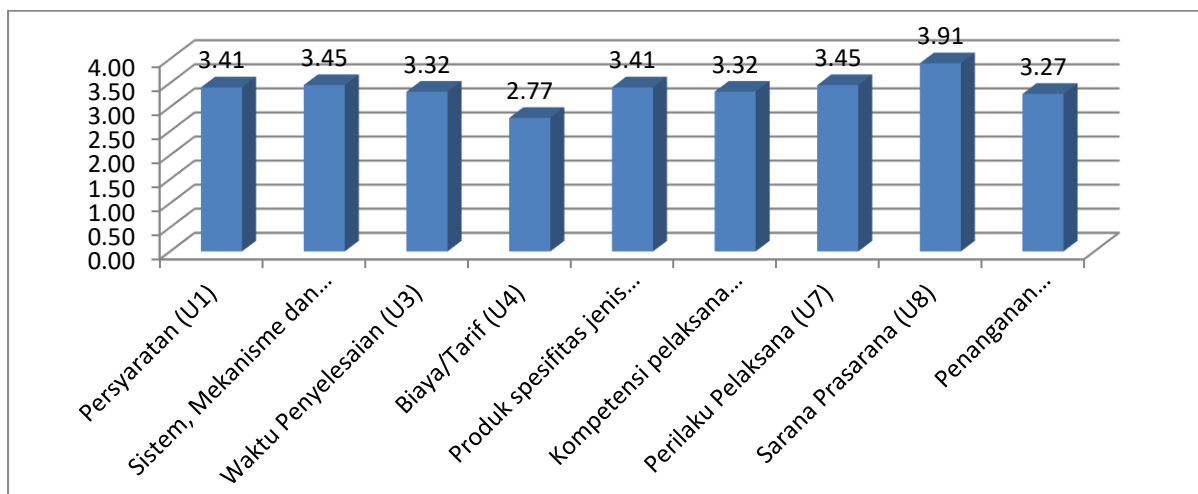
Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM periode Oktober- Desember 2020 di BPMSPH pada pengguna jasa /mitra kerja didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,41
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,45
U3	Waktu Penyelesaian	3,32
U4	Biaya/Tarif	2,77
U5	Produk spesifitas jenis layanan	3,41
U6	Kompetensi pelaksana	3,32
U7	Perilaku Pelaksana	3,45
U8	Sarana Prasarana	3,91
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,27

Tabel 2. Grafik Nilai rata-rata per unsur IKM periode Oktober-Desember 2020



Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,37** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **84,2** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**.

2. Prioritas Peningkatan Pelayanan

Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada sarana dan prasarana serta system, mekanisme dan prosedur layanan. Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tariff, penanganan pengaduan dan kompetensi pelaksana layanan. Sarana dan prasarana layanan cukup lengkap dengan ruang tunggu yang nyaman. BPMSPH juga mengembangkan system informasi yang nantinya akan mempermudah layanan agar pengguna jasa dapat langsung melihat posisi pengujian sampel sudah sampai dimana.

Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tariff, penanganan pengaduan dan kompetensi pelaksana layanan. Tarif uji masih menggunakan tariff PP no 16 tahun 2016 belum mengalami revisi sampai sekarang. Beberapa pengujian tarifnya cukup murah dibandingkan laboratorium lain. Pengujian yang tarifnya tinggi karena kerumitan dan bahan uji mahal, seperti Pengujian PCR, Pestisida dan HPLC. Pengaduan dari pengguna jasa berkenaan dengan penyelesaian pengujian karena banyaknya sampel yang masuk. Respon pengaduan segera ditindak lanjuti oleh tim UPP Dumas yang dibentuk oleh BPMSPH. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung, website, WA center dan via fax/telepon. Kompetensi petugas layanan akan ditingkatkan dengan pelatihan pelayanan prima baik

internal/eksternal. Evaluasi petugas layanan setiap tahun dilakukan dengan memberikan reward bagi petugas layanan terbaik dapat memacu petugas layanan untuk meningkatkan kinerjanya. Pelatihan pelayanan berbasis system informasi sangat diperlukan pada era saat ini. Penyempurnaan system IVLAB BPMSPH dilakukan untuk mendukung peningkatan pelayanan agar cepat kepada pengguna jasa.

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 3,37 dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 84,2.

B. Rekomendasi

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan hendaknya meningkatkan penanganan pengaduan dan kompetensi pelaksana layanan. Maka dari itu perlu adanya rekomendasi berdasarkan saran dari pengguna jasa/mitra kerja adalah:

1. Peningkatan peran UPP Dumas lingkup BPMSPH agar respon pengaduan segera ditindak lanjuti.
2. Pelatihan pelayan prima bagi petugas layanan.
3. Peningkatan sistem inovasi mengenai sistem dan prosedur pelayanan sehingga lebih cepat dan mudah salah satunya sistem Input Data Informasi Epidemiologi BPMSPH (IVLAB).

Bogor, 31 Desember 2020

Kepala Seksi Peyiapan sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti
NIP. 19790921 2005012002

