

**LAPORAN DAN TINDAK LANJUT
PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
PERIODE JANUARI-JUNI TAHUN 2022**

**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
2022**

LAPORAN PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BPMSPH TAHUN 2022

Pendahuluan

1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan publik sangat penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. 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 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 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 34 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 Januari- Juni 2022

Analisis Data

1. Hasil Pengukuran indeks

Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM periode Januari-Juni 2022 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 | 3,38 |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,29 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,21 |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,03 |
| U5 | Produk spesifitas jenis layanan | 3,29 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,44 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,24 |
| U8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,85 |
| U9 | Sarana Prasarana | 3,38 |

Tabel 2. Grafik Nilai rata-rata per unsur IKM periode Januari-Juni 2022



Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,35** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **83,65** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**.

2. Tindak Lanjut dan Prioritas Peningkatan Pelayanan

Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta kompetensi pelaksana layanan. Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tariff, waktu penyelesaian layanan dan perilaku pelaksana layanan. 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, waktu penyelesaian layanan dan perilaku pelaksana layanan. 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 sosialisasi mengenai pelayanan pengujian

pada pengguna jasa. Waktu penyelesaian layanan ditingkatkan dengan peningkatan penyelesaian layanan dengan pengembangan sistem informasi IVLab yang nantinya hasil uji yang sudah diverifikasi dapat langsung dicetak, sistem sampel perkemasan disarankan pada pengguna jasa agar hasil uji bersamaan. Peningkatan pengguna jasa pada pengujian cemaran mikroba membuat sistem antrian cukup banyak tetapi pihak laboratorium berusaha menyelesaikan layanan pengujian tepat waktu. Perilaku pelaksanaan ditingkatkan dengan sosialisasi dan pelatihan pelayanan prima BPMSPH.

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,35** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **83,65** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikatagorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**

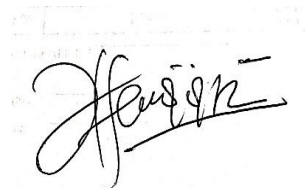
B. Rekomendasi

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

1. Sosialisasi pada pengguna jasa mengenai tarif layanan dan keunggulan layanan BPMSPH
2. Peningkatan perilaku pelaksana layanan dengan adanya pelatihan pelayanan prima.
3. Peningkatan sistem inovasi mengenai sistem dan prosedur pelayanan sehingga lebih cepat dan mudah salah satunya sistem Input Data Informasi Epidemiologi BPMSPH (IVLAB).

Subkordinator Substansi

Penyiapan Sampel



Drh. Wiwit Subiyanti

NIP. 198102212008012010

Lampiran Tindak Lanjut IKM

Sosialisasi Tarif Berdasarkan PP No 35 Tahun 2016 via Web dan Wa center

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|----|-----------|---------------|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | Responden 13 | 40 | Perempuan | SLTA | Pegawai Swasta | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 14 | Responden 14 | 50 | Perempuan | S2 Keatas | PNS/TNI/POLRI | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | Responden 15 | 50 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta/Usahawan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 16 | Responden 16 | 40 | Perempuan | D1 - D2 - D3 | PNS/TNI/POLRI | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 17 | Responden 17 | 40 | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/POLRI | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | Responden 18 | 40 | Perempuan | S1 | PNS/TNI/POLRI | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 19 | Responden 19 | 30 | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 20 | Responden 20 | 60 | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | Responden 21 | 30 | Laki-laki | SD Kebawah | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | Responden 22 | 50 | Laki-laki | S1 | Lainnya | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | Responden 23 | 40 | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/POLRI | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | Responden 24 | 50 | Perempuan | S2 Keatas | PNS/TNI/POLRI | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 25 | Responden 25 | 50 | Perempuan | S2 Keatas | PNS/TNI/POLRI | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 26 | Responden 26 | 40 | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/POLRI | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | Responden 27 | 40 | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | Responden 28 | 40 | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|----|-----------|-----------|----------------|-----------------|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 29 | Responden 29 | 30 | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 30 | Responden 30 | 30 | Perempuan | S1 | Lainnya | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 31 | Responden 31 | 30 | Perempuan | S1 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | Responden 32 | 35 | Perempuan | S1 | PNS/TNI/POLRI | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 33 | Responden 33 | 35 | Laki-laki | S2 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | Responden 34 | 40 | Perempuan | S2 Keatas | PNS/TNI/POLRI | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| Jumlah Nilai Per Unsur | | | | | | 115 | 112 | 109 | 103 | 112 | 117 | 110 | 131 | 115 |
| Nilai Rata Rata Per Unsur | | | | | | 3.382353 | 3.294118 | 3.205882 | 3.029412 | 3.294118 | 3.441176 | 3.235294 | 3.852941 | 3.382353 |
| Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111) | | | | | | 0.375779 | 0.365976 | 0.356174 | 0.336568 | 0.365976 | 0.382315 | 0.359441 | 0.428062 | 0.375779 |
| IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25) | | | | | | 83.65176 | 3.346071 | | | | | | | |
| Mutu Pelayanan | | | | | | B | Baik | | | | | | | |