

**LAPORAN PENILAIAN IKM
BPTU-HPT DENPASAR
TAHUN 2020**

**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK
DENPASAR**

©2020

KATA PENGANTAR

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Penyusunan Laporan ini didasarkan atas Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar Tahun 2020. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas pelayanan kinerja pelayanan publik di BPTU-HPT Denpasar. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Denpasar, November 2020
Kepala Balai

Ir. Junaida
NIP. 196308241989032002

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih dan kepengintahan yang baik adalah: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi Negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bagi Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar reformasi birokrasi merupakan komitmen visi sebagaimana tercantum dalam Renstra. Salah satu upaya sebagai tindaklanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di BPTU-HPT Denpasar. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Balai dalam melakukan Reformasi Birokrasi.

Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan terhadap layanan BPTU-HPT Denpasar. Persepsi ini dapat mengintegrasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh *stakeholder* pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka.

Dalam konteks ini, prinsip layanan yang mencakup: cepat, mudah dan tepat bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan, Maka pelayanan publik harus ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya. Kualitas dimaksudkan adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh karena itu survey ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survey kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh BPTU-HPT Denpasar.

Tujuan penyusunan IKM ini untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan BPTU-HPT Denpasar kepada Masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

1.3. Sasaran dan Manfaat

Sasaran penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja BPTU-HPT Denpasar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna
- c. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik maka akan dapat diperoleh manfaat yaitu:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indek kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan.
- e. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan, indek kepuasan Masyarakat.

1.4. Ruang Lingkup Survey IKM

Survey IKM BPTU-HPT Denpasar dilaksanakan terhadap pelanggan yang pengguna pelayanan yaitu pembeli bibit ternak Sapi Bali dan Pengguna Layanan Pembinaan Ternak di kelompok tani ternak.

BAB. II

PENGUKURAN

2.1 Konsep dan Definisi

Pelaksanaan Survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi pemerintah. IKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan.

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

2.2 Variabel Survey

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 14 unsur yang mengacu pada keputusan Menteri Pengayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Indeks Kepuasan Masyarakat Instansi Pemerintah yaitu:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat .
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana, yaitu 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

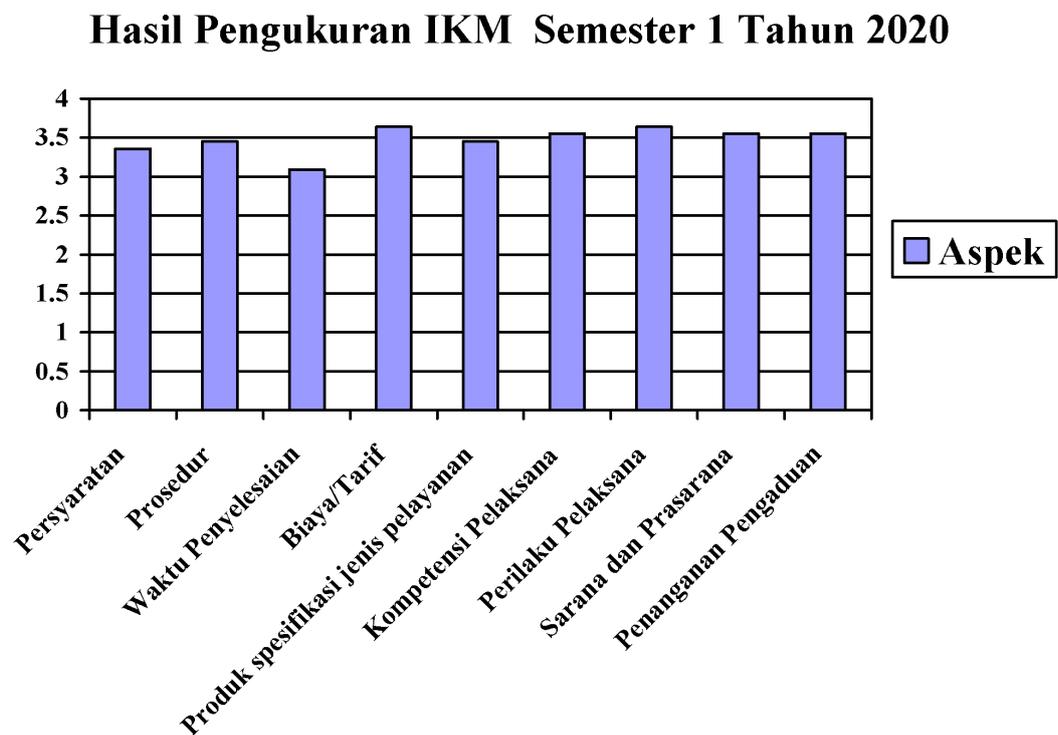
HASIL PENGUKURAN IKM

Survey yang dilaksanakan pada Tahun 2020 sudah sepenuhnya menggunakan survey secara online.

1. Kuisisioner Pelayanan semester 1 diisi oleh 11 Responden

Hasil Analisa :

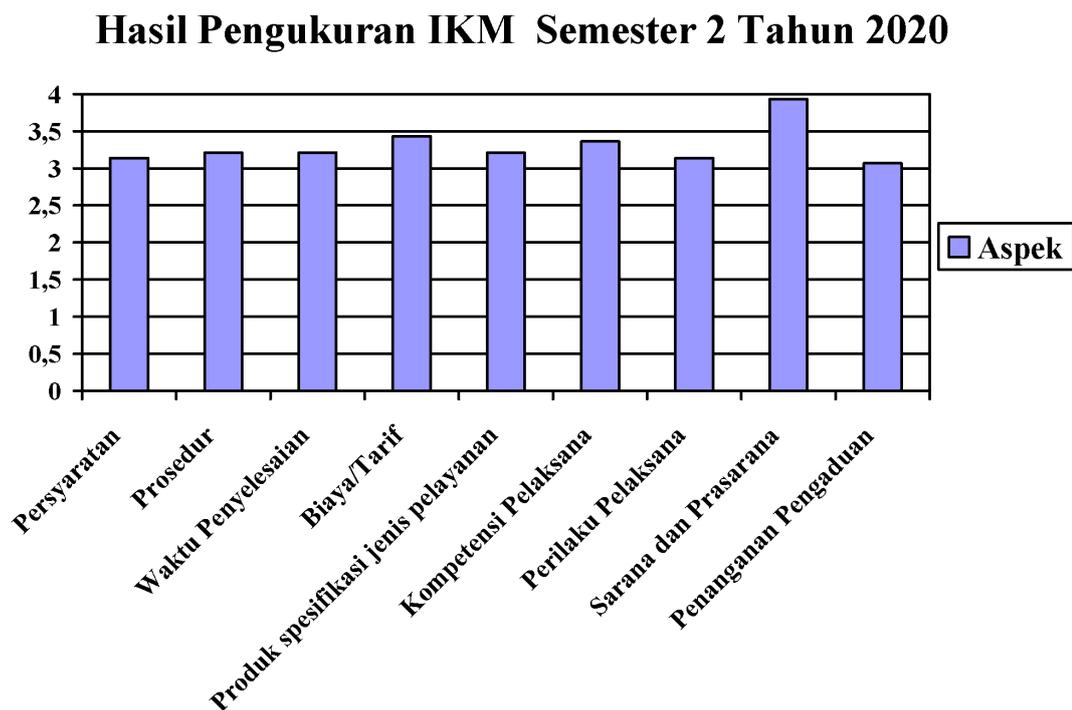
- Nilai rerata dari seluruh aspek penilaian yang diberikan total responden adalah 3,47 (kategori memuaskan)
- Berdasarkan nilai rerata dari setiap aspek maupun rerata dari seluruh penilaian responden maka disajikan pada grafik sebagai berikut :



2. Kuisisioner Pelayanan semester 2 diisi oleh 14 Responden

Hasil Analisa :

- Nilai rerata dari seluruh aspek penilaian yang diberikan total responden adalah 3,30 (kategori memuaskan)
- Berdasarkan nilai rerata dari setiap aspek maupun rerata dari seluruh penilaian responden maka disajikan pada grafik sebagai berikut :



Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar Tahun 2020 dari seluruh responden maka didapatkan nilai 3.37 (Kategori memuaskan), namun ada beberapa aspek yang mengalami penurunan dibanding tahun lalu, antara lain: (1) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (2) Perilaku Pelaksanaan, dan (3) Penanganan Pengaduan.

3. Rekomendasi

Dari 9 (Sembilan) aspek pelayanan, penilaian terhadap aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksanaan dan Penanganan Pengaduan di BPTU-HPT Denpasar perlu ditingkatkan. Peningkatan penilaian ketiga aspek tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan koordinasi dengan stakeholder terkait melalui pelaksanaan *public hearing*.

Demikian laporan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak, semoga dapat dijadikan ajuan untuk peningkatan kinerja pelayanan di tahun-tahun mendatang.

Denpasar, November 2020
Kepala Balai

Ir. Junaida
NIP. 196308241989032002