

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI  
EMBRIO TERNAK CIPELANG**

**PERIODE  
JANUARI - JUNI 2014**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG**

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ).

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan. Serta Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Instansi pemerintah merupakan suatu institusi yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai

organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan.

Harapan masyarakat terhadap perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan *reliable* dalam menjalankan fungsi dan perannya. *Ekspektasi* masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

## **B. Maksud, dan Tujuan**

### 1. Maksud

Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Balai Embrio Ternak Cipelang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP)

### 2. Tujuan

- a. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Sebagai wahana aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan.

## **C. Ruang Lingkup**

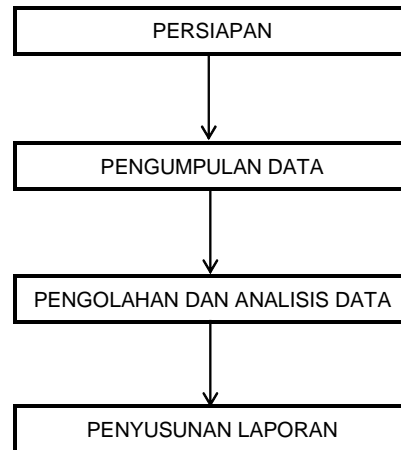
Kegiatan Survei IKM Balai Embrio Ternak Cipelang Periode Januari s/d Juni 2014 dilaksanakan pada mitra kerja BET diseluruh wilayah Indonesia, sebanyak 159

responden yang menyebar di berbagai provinsi yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Embrio Ternak kepada pelanggan/pengguna layanan.

#### D. Metode dan Manfaat Pengukuran

##### 1. Metode pengukuran

###### a. Tahapan kegiatan survey



###### b. Variabel Survey

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 14 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, yaitu :

1. *Prosedur pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang dilihat dari kesederhanaan, dan kejelasan alur pelayanan
2. *Persyaratan pelayanan*, yaitu persyaratan teknis ataupun administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. *Kejelasan pelaksanaan pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. *Kedisiplinan pelaksanaan pelayanan*, yaitu kesungguhan pelaksanaan dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

5. *Tanggung jawab pelaksana pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. *Kemampuan pelaksana pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan
14. *Keamanan Pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan di unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

c. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden.

d. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik dengan jumlah minimal 150 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Bulan Januari s/d Juni 2014.

e. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori “tidak baik” diberi nilai persepsi 1, “kurang baik” diberi nilai persepsi 2, “baik” diberi nilai persepsi 3, “sangat baik” diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

f. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

g. Kategori Hasil Pengukuran IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Permentan Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

h. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Permentan Nomor 78/Permentan /OT.140/8/2013, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2. Manfaat pengukuran

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Menemukan kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan.
- b. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Kantor Balai Embrio Ternak Cipelang.
- d. Mendapatkan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan

- f. Masukan kepada pihak pelaksana pelayanan Balai Embrio Ternak Cipelang mengenai hasil survey terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah pengunjung
- g. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## BAB II HASIL PENGUKURAN IKM

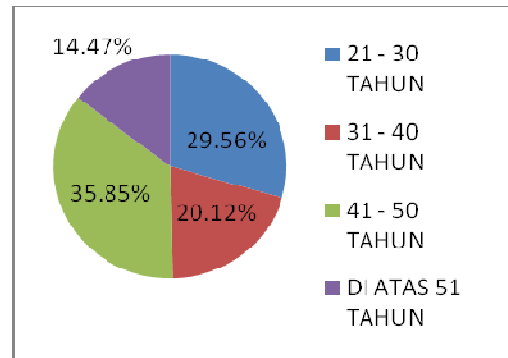
### A. Responden

#### 1. Usia

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Umur

NO	KETERANGAN	JUMLAH	%
1	21 - 30 TAHUN	47	29.56%
2	31 - 40 TAHUN	32	20.12%
3	41 - 50 TAHUN	57	35.85%
4	DI ATAS 51 TAHUN	23	14.47%
<b>TOTAL</b>		<b>159</b>	

Gambar 1. Responden Berdasarkan Umur



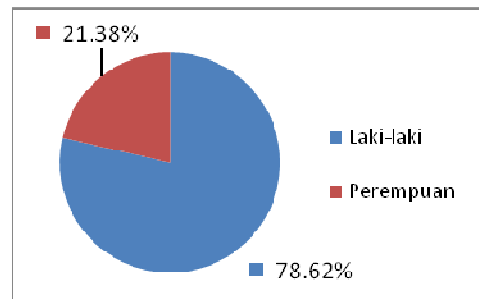
Hasil survey menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia 21 – 30 tahun sebanyak 29,56%, usia 31 – 40 tahun sebanyak 20,12%, usia 41 – 50 tahun sebanyak 35,85% dan di atas 51 tahun sebanyak 14,47 %.

#### 2. Jenis Kelamin

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	KETERANGAN	JUMLAH	%
1	Laki-laki	125	78.62%
2	Perempuan	34	21.38%
<b>TOTAL</b>		<b>159</b>	

Gambar 2. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin



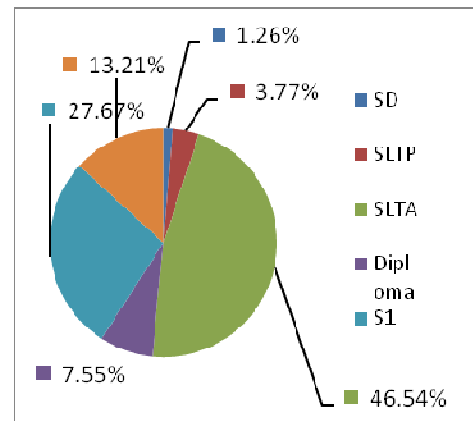
Berdasarkan dari jenis kelamin terhadap pengisian kuesioner responden , jumlah responden 159 terdiri dari laki-laki 125 orang (78,62%) dan perempuan 34 orang (21,38%)

### 3. Pendidikan terakhir

Tabel 4. Data responden berdasarkan pendidikan

NO	KETERANGAN	JUMLAH	%
1	SD	2	1.26%
2	SLTP	6	3.77%
3	SLTA	74	46.54%
4	Diploma	12	7.55%
5	S1	44	27.67%
6	S2	21	13.21%
TOTAL		159	

Gambar 3. Responden berdasarkan Pendidikan



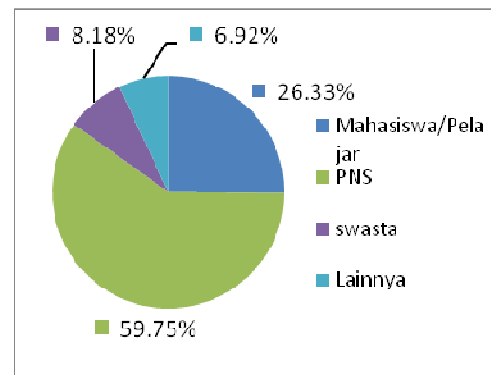
Berdasarkan pendidikan, responden pengguna layanan publik dengan pendidikan S2 sebanyak 21 orang (13,21%), tamat S1 44 orang (27,67%), tamat diploma 12 orang (7,55%), tamat SLTA 74 orang (46,54%), tamat SLTP 6 orang (3,77%) , tamat SD 2 orang (1,26%).

### 4. Pekerjaan

Tabel 5. Data Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	%
1	Mahasiswa/Pelajar	40	26.33%
2	Wiraswasta/ usahawan	0	0.00%
3	PNS	95	59.75%
4	swasta	13	7.00%
5	Lainnya	11	6.92%
JUMLAH		159	

Gambar 4. Responden berdasarkan Pekerjaan



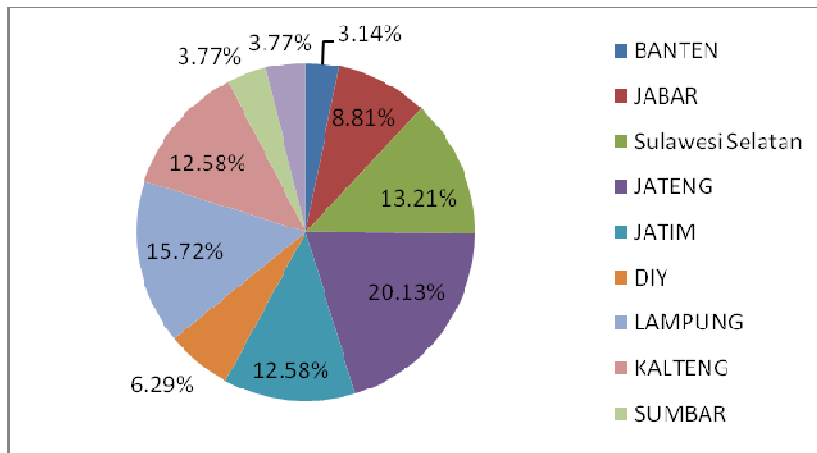
Berdasarkan jenis pekerjaan responden paling banyak menggunakan adalah PNS sebanyak 95 orang (59,75%), Lainnya sebanyak 11 orang (6,92%), pegawai swasta sebanyak 13 orang (7%) dan pelajar/ mahasiswa sebanyak 40 orang (25,16%).

5. Wilayah

a. Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Wilayah

NO	WILAYAH	JMLH RESPONDEN	%	NO	WILAYAH	JMLH RESPONDEN	%
1	BANTEN	5	3.14%	8	KALTENG	20	12.58%
2	JABAR	14	8.81%	9	SUMBAR	6	3.77%
3	Sulawesi Selatan	21	13.21%	10	SUMUT	6	3.77%
4	JATENG	32	20.13%				
5	JATIM	20	12.58%				
6	DIY	10	6.29%				
7	LAMPUNG	25	15.72%				
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>127</b>				<b>32</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>159</b>					

b. Gambar 5. Responden berdasarkan wilayah



**B. Unsur Pelayanan, Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan UKPP**

Dari 159 (seratus lima puluh sembilan) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Embrio Ternak Cipelang, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 7. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan NRR	Tahun 2013		Tahun 2014	
		Nilai Rata-rata Per Unsur	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per Unsur	Kinerja Unsur Pelayanan
U9	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana Pelayanan	3.102	Baik	3.299	Sangat Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.268	Sangat Baik	3.280	Sangat Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.299	Sangat Baik	3.274	Sangat Baik
U4	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.369	Sangat Baik	3.274	Sangat Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.280	Sangat Baik	3.274	Sangat Baik
U6	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3.153	Baik	3.261	Sangat Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.108	Baik	3.248	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.217	Baik	3.229	Baik
U12	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3.115	Baik	3.185	Baik
U5	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3.096	Baik	3.146	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	3.115	Baik	3.127	Baik
U2	Persyaratan pelayanan	3.089	Baik	3.115	Baik
U3	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3.178	Baik	3.108	Baik
U1	Prosedur Pelayanan	3.242	Baik	3.057	Baik
	<b>Rata-rata</b>	3.169	Baik	3.186	Baik
	<b>Nilai IKM</b>	79.219	Baik	<b>79.660</b>	Baik

Keterangan :

U1 s/d U14 : Unsur-unsur Pelayanan

Tabel diatas merupakan jawaban dari 159 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya di atas angka tiga. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan pelaksana pelayanan BET Cipelang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun Nilai IKM yang diperoleh adalah 79.660. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dapat berpedoman pada peraturan menteri pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian seperti tabel berikut ini:

Tabel 8. Hasil Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan pada BET Cipelang

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 79,660 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BET Cipelang adalah “BAIK”.

Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Kesopanan dan keramahan pelaksana layanannyamanan Lingkungan” (3.389), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Prosedur pelayanan” (3.057). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kenyamanan lingkungan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah menurut pengguna layanan terletak pada Prosedur Pelayanan. Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3.171) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan (NRR 3.057)
2. Persyaratan pelayanan (NRR 3.115)
3. Kejelasan Pelaksana Pelayanan (NRR 3.108)
4. Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan (NRR 3.134)
5. Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan (NRR 3.146)
6. Kecepatan Pelayanan (NRR 3.127)
7. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (NRR 3.108)

**BAB III**  
**ANALISIS DATA**

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,171) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 9. Penjelasan Unsur Pelayanan dengan Nilai dibawah Rata-rata pada BET Cipelang

No	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Prosedur Pelayanan	3.057	<p>Prosedur pelayanan dipublikasikan secara on line dan dipasang di ruang tamu berukuran 2m x 1m.</p> <p>Unsur ini mendapatkan nilai rendah karena responden kemungkinan tidak membuka internet dan pada saat datang ke BET tidak melihat banner prosedur tersebut atau penempatannya tidak pada tempat yang strategis.</p> <p>Hal ini perlu di jelaskan lagi ke masyarakat mengenai prosedur oleh petugas yang menerima tamu.</p> <p>Pemasangan banner prosedur pelayanan yang mudah diakses/dilihat.</p>
2	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.108	<p>Keadilan mendapatkan pelayanan maksudnya disini adalah tidak semua peternak mendapatkan pelayanan TE.</p> <p>Unsur ini mendapatkan nilai persepsi terendah kedua</p>

			<p>dikarenakan ketidak pahaman responden bahwa TE hanya dilakukan diwilayah Perbibitan.</p> <p>Hal ini perlu upaya penjelasan pelayanan oleh petugas dengan lebih baik.</p>
3	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3.108	<p>Kejelasan Pelaksana Pelayanan maksudnya disini adalah petugas yang memberikan pelayanan baik pelayanan administrasi maupun teknis.</p> <p>Unsur ini mendapatkan nilai persepsi terendah ketiga dikarenakan ketidaktahuan responden terhadap prosedur pelayanan karena kurangnya penjelasan /informasi yang disampaikan petugas.</p> <p>Hal ini perlu upaya penjelasan pelayanan oleh petugas dengan lebih baik.</p>
4	Persyaratan pelayanan	3.115	<p>Persyaratan untuk mendapatkan layanan disini maksudnya adalah untuk mendapatkan layanan TE dan layanan untuk mendapatkan ternak bibit maupun embrio.</p> <p>Unsur ini mendapatkan nilai terendah keempat dikarenakan ketidak pahaman responden akan teknis persyaratan pelayanan.</p>

			Hal ini perlu upaya penjelasan persyaratan pelayanan oleh petugas dengan lebih baik.
5	Kecepatan Pelayanan	3.127	Petugas berusaha untuk member pelayanan yang maksimal. Unsur ini mendapatkan nilai baik kemungkinan karena ketersediaan embrio yang diinginkan dan jadwal kegiatan memerlukan waktu khusus dan tidak tersedia setiap saat .
6	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.134	Kedisiplinan petugas pelayanan baik, tetapi perlu dipertahankan dan ditingkatkan supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.
7	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3.146	Tanggungjawab petugas pelayanan baik, tetapi perlu dipertahankan dan ditingkatkan supaya masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BET Cipelang sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM pada periode Januari s/d Juni 2014 dilaksanakan pada 159 responden di seluruh Indonesia.
2. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang secara umum menunjukkan hasil yang "BAIK". Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, keseluruhan unit pelayanan masuk dalam kategori BAIK dan SANGAT BAIK diketahui bahwa unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur "Prosedur Pelayanan".
3. Nilai IKM mengalami kenaikan 0.044 Point dari periode Tahun 2013.

#### **B. Rekomendasi**

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dan BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Beberapa rekomendasi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata semua unsur, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik.
2. Semua pegawai BET adalah pelayan masyarakat sehingga harus mampu menjelaskan tentang prosedur pelayanan.
3. Ketepatan waktu pelayanan meliputi pelayanan teknis dan administrasi, pelayanan ini harus berjalan seimbang dan terpadu. Perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
4. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan

etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.

5. Upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan, ditempuh dengan cara :
  - a. memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas
  - b. memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas
6. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Demikian laporan dari IKM terhadap pelayanan publik pada BET Cipelang ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BET Cipelang selama ini. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di BET Cipelang dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan produk maupun jasa dari BET Cipelang pada masa yang akan datang.

