

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

PERIODE  
JULI - DESEMBER 2013



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

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan public masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka unit pelayanan di Balai Embrio Ternak Cipelang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dimasa yang akan datang.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyampaian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan kualitas laporan di masa yang akan datang. Akhir kata kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua.

Cipelang, Januari 2014

Kepala Balai,

**Ir. Tri Harsi, MP**

NIP. 19651226 199103 2 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR LAMPIRAN .....	iv
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	3
C. Ruang Lingkup .....	3
D. Metode dan Manfaat Pengukuran.....	3
II. HASIL PENGUKURAN IKM .....	8
A. Responden .....	8
B. Unsur Pelayanan, Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan UKPP .....	10
III. ANALISIS DATA .....	13
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	17
A. Kesimpulan .....	17
B. Rekomendasi .....	17

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP .....	6
2. Data Responden Berdasarkan Umur .....	8
3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	8
4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	9
5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	9
6. Data Responden Berdasarkan Wilayah .....	10
7. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	11
8. Hasil Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada BET Cipelang .....	11
9. Penjelasan Unsur Pelayanan dengan Nilai dibawah Rata-rata pada BET Cipelang	13

## DAFTAR GRAFIK

### Grafik

1. Data Responden Berdasarkan Umur .....	8
2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	8
3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	9
4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	9
5. Data Responden Berdasarkan Wilayah .....	10

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
1. Hasil Tabulasi dan Pengolahan Data .....	19
2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Mutu Pelayanan Publik.....	20
3. Data Responden .....	21



## 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 asas-asas 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang kurang jelas, transparan, informatif, konsisten, serta terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

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 telah 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 (PermenPAN) 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 akibat permasalahan yang dihadapi.

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 msyarakat.
- 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.

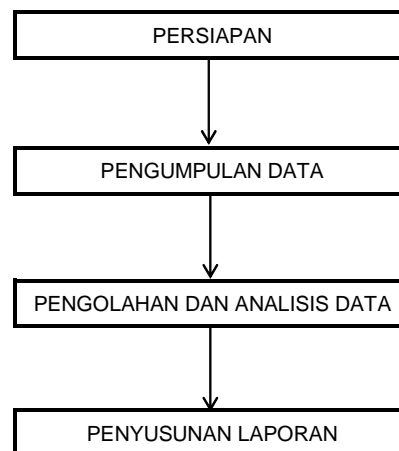
## C. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei IKM Balai Embrio Ternak Cipelang Periode Juli s/d Desember 2013 dilaksanakan pada mitra kerja BET diseluruh wilayah Indonesia, sebanyak 157 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 Juli-Desember 2013

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

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	
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 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 kekerungan 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

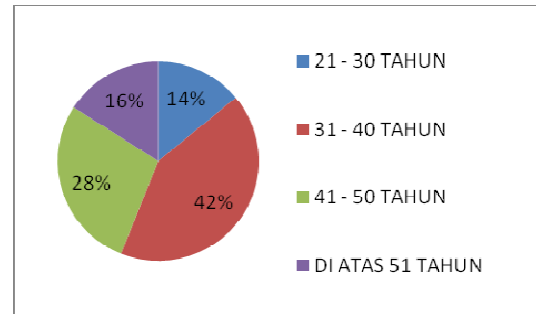
### A. Responden

#### 1. Usia

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Umur

KETERANGAN	JUMLAH	%
21 - 30 TAHUN	22	14%
31 - 40 TAHUN	66	42%
41 - 50 TAHUN	44	28%
DI ATAS 51 TAHUN	25	16%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	

Gambar 1. Responden Berdasarkan Umur



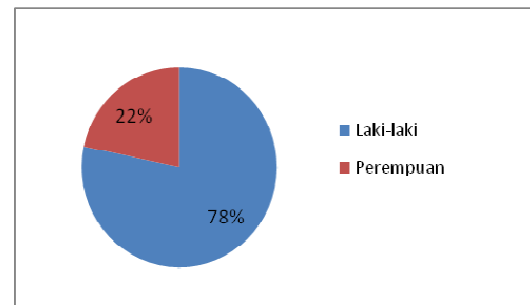
Hasil survey menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia 21 – 30 tahun sebanyak 14%, usia 31 – 40 tahun sebanyak 42%, usia 41 – 50 tahun sebanyak 28% dan di atas 51 tahun sebanyak 16 %.

#### 2. Jenis Kelamin

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Error! Not a valid link.**

Gambar 2. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin



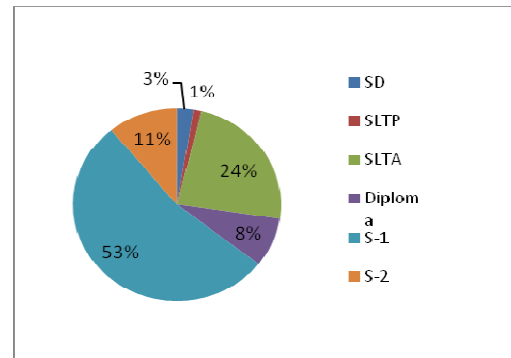
Berdasarkan dari jenis kelamin terhadap pengisian kuesioner responden , jumlah responden 157 terdiri dari laki-laki 123 orang (78%) dan perempuan 34 orang (22%)

3. Pendidikan terakhir

Tabel 4. Data responden berdasarkan pendidikan

KETERANGAN	JUMLAH	%
SD	4	3%
SLTP	2	1%
SLTA	37	24%
Diploma	13	8%
S-1	84	53%
S-2	17	11%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	

Gambar 3. Responden berdasarkan Pendidikan



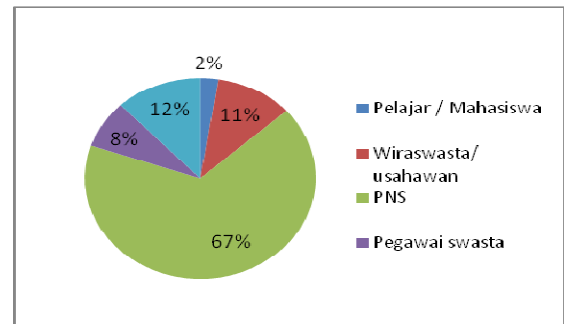
Berdasarkan pendidikan, responden pengguna layanan publik dengan pendidikan S2 sebanyak 17 orang (11%), tamat S1 84 orang (53%), tamat diploma 13 orang (8%), tamat SLTA 37 orang (24%), tamat SLTP 2 orang (1%) , tamat SD 4 orang (3%).

4. Pekerjaan

Tabel 5. Data Responden berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH	%
Pelajar / Mahasiswa	4	3%
Wiraswasta/ usahawan	17	11%
PNS	105	67%
Pegawai swasta	12	7%
Lainnya	19	12%
<b>JUMLAH</b>	<b>157</b>	

Gambar 4. Responden berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan jenis pekerjaan responden paling banyak menggunakan adalah PNS sebanyak 105 orang (67%), Lainnya sebanyak 19 orang (12%), wiraswasta/usahawan sebanyak 17 orang (11%), pegawai swasta sebanyak 12 orang (7%) dan pelajar/ mahasiswa sebanyak 4 orang (3%).

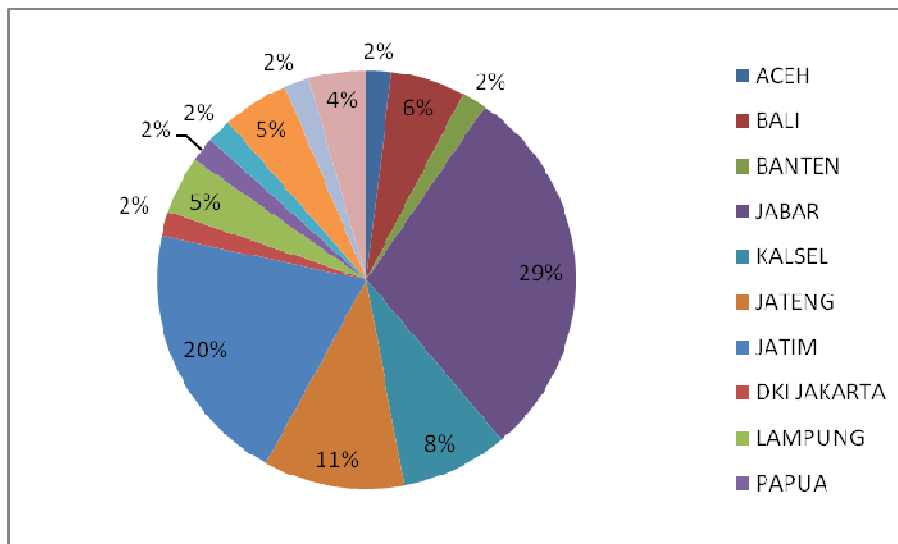


5. Wilayah

a. Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Wilayah

NO	WILAYAH	JMLH RESPONDEN	NO	WILAYAH	JMLH RESPONDEN
1	ACEH	3	8	DKI JAKARTA	3
2	BALI	9	9	LAMPUNG	7
3	BANTEN	3	10	PAPUA	3
4	JABAR	46	11	RIAU	3
5	KALSEL	13	12	SULTRA	8
6	JATENG	17	13	SUMBAR	3
7	JATIM	32	14	SUMUT	7
<b>SUB TOTAL</b>		<b>123</b>			<b>34</b>
<b>TOTAL</b>		<b>157</b>			

b. Gambar 5. Responden berdasarkan wilayah



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

Dari 157 (seratus lima puluh tujuh) 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	Nilai Rata-rata Per Unsur
U1	Prosedur Pelayanan	3.11
U2	Persyaratan pelayanan	3.10
U3	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3.27
U4	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.15
U5	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3.22
U6	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3.30
U7	Kecepatan Pelayanan	3.11
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.10
U9	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana Pelayanan	3.37
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.11
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.09
U12	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3.18
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.28
U14	Keamanan Pelayanan	3.24
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.17</b>
	<b>Nilai IKM</b>	<b>79.22</b>

Keterangan :

U1 s/d U14 : Unsur-unsur Pelayanan

Tabel diatas merupakan jawaban dari 157 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 79.22. 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) 79,22 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 pelaksanaan pelayanan” (3.37), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Kepastian biaya pelayanan” (3.09). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kesopanan dan keramahan pelaksana pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah menurut pengguna layanan terletak pada Kepastian Biaya Pelayanan. Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3.17) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan (NRR 3.11)
2. Persyaratan pelayanan (NRR 3.10)
3. Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan (NRR 3.15)
4. Kecepatan Pelayanan (NRR 3.11)
5. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (NRR 3.10)
6. Kewajaran Biaya Pelayanan (NRR 3.11)
7. Kepastian Biaya Pelayanan (NRR 3.09)

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

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,17) 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	Kepastian Biaya Pelayanan	3.09	<p>Pelayanan terhadap masyarakat tidak dipungut biaya. Biaya dikenakan terhadap barang /produk, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2012 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kementerian pertanian.</p> <p>Unsur ini mendapat nilai terendah kemungkinan karena pengguna layanan tidak memperhatikan papan jenis tarif produk yang ada di brosur atau penempatannya tidak berada ditempat strategis dan kurangnya sosialisasi biaya.</p> <p>Hal ini perlu upaya penjelasan biaya pelayanan dari petugas</p>
2	Persyaratan pelayanan	3.10	<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 kedua dikarenakan ketidakpahaman responden akan teknis persyaratan pelayanan.</p> <p>Hal ini perlu upaya penjelasan persyaratan pelayanan oleh petugas dengan lebih baik.</p>
3	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.10	<p>Keadilan mendapatkan pelayanan maksudnya disini adalah tidak semua peternak mendapatkan pelayanan TE.</p> <p>Unsur ini mendapatkan nilai persepsi terendah kedua dikarenakan ketidakpahaman responden bahwa TE hanya dilakukan diwilayah Perbibitan.</p> <p>Hal ini perlu upaya penjelasan pelayanan oleh petugas dengan lebih baik dan perlunya.</p>
4	Kecepatan Pelayanan	3.11	<p>Petugas berusaha untuk member pelayanan yang maksimal.</p> <p>Unsur ini mendapatkan nilai rendah kemungkinan karena ketersediaan embrio yang diinginkan dan jadwal kegiatan memerlukan waktu khusus dan tidak dapat setiap saat .</p> <p>Hal ini perlu penjelasan proses pelaksanaan kegiatan.</p>

5	Prosedur Pelayanan	3.11	<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 tidak melihat banner prosedur tersebut atau penempatannya tidak pada tempat yang strategis.</p> <p>Hal ini perlu di jelaskan lagi ke masyarakat mengenai prosedur dan banner diletakkan pada tempat yang strategis.</p>
6	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.11	<p>Pelayanan terhadap masyarakat tidak dipungut biaya. Biaya dikenakan terhadap barang /produk hasil sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.</p> <p>Unsur ini mendapat nilai rendah karena kemungkinan responden tidak memahami bahwa tarif tersebut hanya berlaku untuk barangnya belum termasuk biaya bahan-bahan, pengemasan, pemeliharaan, biaya transportasi dan keswan.</p>

			Hal ini perlu dijelaskan lebih jelas oleh petugas tentang biaya pelayanan.
7	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.15	Kedisiplinan petugas pelayanan cukup baik, tetapi perlu dipertahankan dan ditingkatkan supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.

## 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 Juli – Desember 2013 dilaksanakan pada 157 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 “Kepastian Biaya Pelayanan”.
3. Nilai IKM mengalami kenaikan 0.30 Point dari periode Januari – Juni 2013

### B. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dan BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu 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. 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.
3. Perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji / komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.



4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - 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
5. Di perlukan upaya oleh Unit Pelayanan terkait untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi ([www.balaiembrioternak.info](http://www.balaiembrioternak.info)), telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran
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 instansi kami dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada BET Cipelang dimasa yang akan datang.

