



**BBPTUHPT Baturraden**

# **LAPORAN SURVEY IKM**

**BBPTUHPT Baturraden**

**Juli s.d Desember  
TAHUN 2019**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Sebagai instansi pemerintahan, BBPTUHPT Baturraden dituntut mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi selalu diarahkan pada upaya untuk memperbarui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan., terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi) ketatalaksanaan ( *business process* ) sumberdaya manusia aparatur penguatan unit organisasi pengawasan internal dan penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Aspek- aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa :

- Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran ( *right sizing* )
- Ketatalaksanaan berupa sistem proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif dan efisien terukur dan sesuai dengan prinsip- prinsip *good governance*
- Serta *SDM yang berintegritas kompeten professional berkinerja tinggi dan sejahtera.*

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public sebagaimana yang diamanatkan dalam undang- undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public secara berkala perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan public telah berubah adalah adanya keberanian pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public khususnya di lihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil dan tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan public.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden ( BBPTUHPT Baturraden ) Tahun 2019 semester II menyelenggarakan survey terkait dengan kepuasan masyarakat pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## **2. Dasar Hukum**

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M. PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pertanian No 19/Permentan/OT.0808/4/2018 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat Unit kerja pelayanan public lingkup kementerian pertanian

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manufaktur, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan bahkan melebihi harapan. Ciri-ciri kualitas pelayanan publik meliputi : ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan atribut pendukung pelayanan.

Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai dasar pengukuran di bulan Juli-Desember 2019 berbeda dengan survey kepuasan masyarakat pada bulan Januari-Desember 2019. Pada semester 2 pelaksanaan survey sudah dilakukan secara daring dan terintegrasi menggunakan aplikasi IKM online dengan alamat : [ikm.pertanian.go.id](http://ikm.pertanian.go.id).

Pada periode pengukuran bulan Juli-Desember 2019 telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 222 responden. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian No 19/Permentan/OT.0808/4/2018 dengan menggunakan indikator survey 9 (Sembilan) unsur. Serta telah dilakukan pengajuan penambahan ruang lingkup "Jenis Layanan" yang telah ditambahkan menjadi 3 jenis layanan di Balai yaitu :

1. Penyediaan bibit sapi dan kambing perah dan hijauan pakan ternak (HPT) unggul
2. Layanan kunjungan lapangan/magang/bimtek
3. Layanan penjualan dan distribusi HPT

Dari keseluruhan kuisisioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diperoleh dan dianalisis lebih lanjut . Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1. persyaratan
- 2. system, mekanisme dan prosedur
- 3. waktu penyelesaian
- 4. biaya/tariff
- 5. produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6. kompetensi pelaksana
- 7. perilaku pelaksana
- 8. penanganan pengaduan,saran dan masukan
- 9. sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut adalah sebagai berikut:

- 1. Jumlah responden : 222 responden
- 2. Nilai interval IKM : 83,3
- 3. Kategori Mutu Pelayanan : B
- 4. Kinerja Unit Pelayanan : Baik

Rata- rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut nilai rata-rata masing- masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

| NO | INDIKATOR                          | NILAI INTERVAL | NILAI INTERVAL KONVERSI | MUTU PELAYANAN |
|----|------------------------------------|----------------|-------------------------|----------------|
| 1  | Persyaratan                        | 3.265766       | 81.64415                | Baik           |
| 2  | Prosedur                           | 3.220721       | 80.51803                | Baik           |
| 3  | Waktu penyelesaian                 | 3.189189       | 79.72973                | Baik           |
| 4  | Biaya/tariff                       | 3.297297       | 82.43243                | Baik           |
| 5  | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | 3.189189       | 79.72973                | Baik           |

|   |                                        |          |          |             |
|---|----------------------------------------|----------|----------|-------------|
| 6 | Kompetensi Pelaksana                   | 3.265766 | 81.64415 | Baik        |
| 7 | Perilaku Pelaksana                     | 3.202703 | 80.06758 | Baik        |
| 8 | Penanganan pengaduan,saran dan masukan | 3.981982 | 99.54955 | Sangat baik |
| 9 | Sarana dan prasarana                   | 3.369369 | 84.23423 | Baik        |
|   | JUMLAH NILAI INTERVAL                  | 3.330998 |          |             |
|   | JUMLAH NILAI INTERVAL KONVERSI         | 83.27495 |          |             |
|   | MUTU PELAYANAN                         | B        |          |             |
|   | KINERJA UNIT PELAYANAN                 | BAIK     |          |             |

Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat pada semester dua ini menggunakan dasar penilaian yang berbeda dengan semester satu sehingga hasilnya berbeda juga. Pada semester satu masih menggunakan pembacaan hasil dengan skala likerd dengan kategori :

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

Skala instrument yang digunakan pada semester dua dinilai menggunakan skala 1-4 yang akan dikoneversikan menjadi skala 100 sesuai dengan tabel :

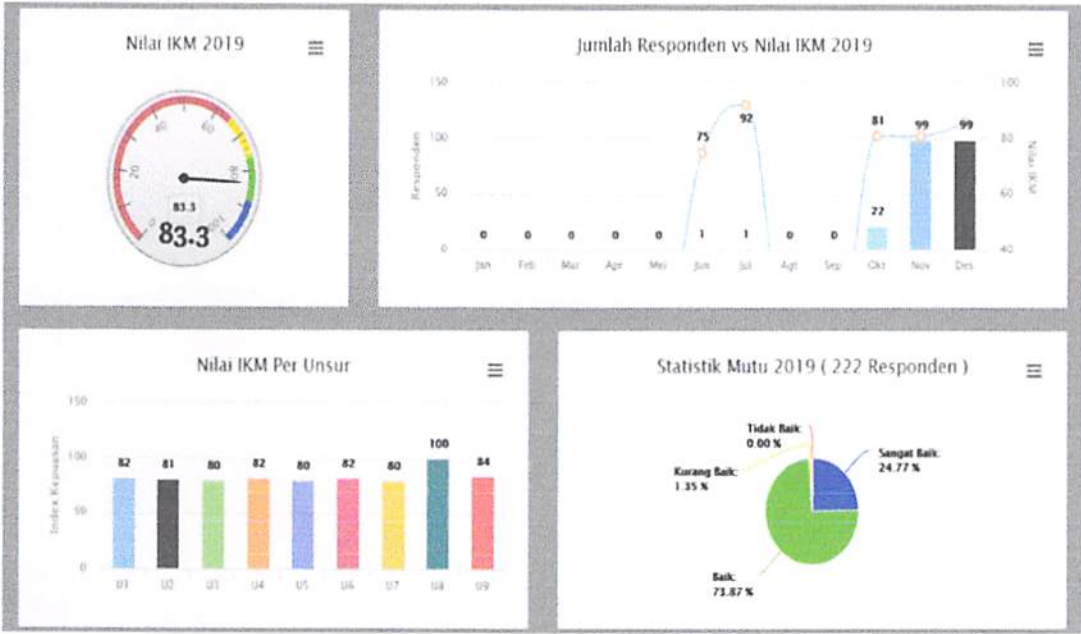
| Nilai persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinetja Unit pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak baik                 |
| 2              | 2,6 – 3,064         | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang baik                |



|   |                |                |   |             |
|---|----------------|----------------|---|-------------|
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30  | B | Baik        |
| 4 | 3,5324 – 4,00  | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

Dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Semester II pada Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden ( BBPTUHPT Baturraden ) bahwa indikator pelayanan mendapatkan nilai Interval tertinggi yaitu 3.981982 adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan unsur pelayanan yang paling rendah ada 2 unsur yaitu unsur waktu pelayanan dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai interval 3,189189.

Dari hasil survey kepuasan masyarakat yang menjadi responden dapat dilihat dari hasil grafik dibawah bahwa terdapat gambaran statistic mutu pada hasil survey yaitu yang memberikan penilaian dengan sangat baik sebanyak 24,77 dan baik 73,87 serta hanya 1,35% yang memberikan penilaian kurang baik. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan balai dapat diterima masyarakat dan akan terus ditingkatkan mutu pelayanannya semakin baik.





## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Beberapa tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan BBPTUHPT Baturraden pada semester II 2019 perlu segera dilaksanakan oleh penanggungjawab dan pelaksanaan pelayanan publik BBPTUHPT Baturraden sehingga user / pengguna dapat merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang di berikan.

#### **2. Saran**

Perencanaan tindak lanjut kedepan di perlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari pihak- pihak terkait di BBPTUHPT Baturraden.

Baturraden, 4 Januari 2020

Kepala Bidang Pemasaran dan Informasi,



Ir. Tohir, MSi

NIP. 19641006 199803 1 001