



LAPORAN EVALUASI PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

2017

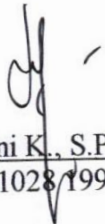


Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kementerian Pertanian


LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat
Unit Kerja : Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari

Diperiksa,
Kepala Seksi Informasi dan Pemantauan
Mutu Semen


Natalia Heni K., S.Pt. M. Hum
NIP. 19671028/199403 2 002

Disusun,


Muhammad Tegar K.K., S.Pt
NIP. 1990510 201403 1 002

Diketahui,
Kepala Bidang Pemasaran dan Informasi


drh. Sarastina, MP
NIP. 19670615 199203 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II periode Survey tanggal 1 Juli – 31 Desember 2017.

Laporan ini di susun untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan di Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari sehingga dapat menggambarkan mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat dan gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa bahwa laporan ini jauh dari sempurna, untuk itu kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan kedepan. Kepada tim yang melaksanakan survey dan evaluasi dan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II periode Survey tanggal 1 Juli – 31 Desember tahun 2017 disampaikan terima kasih.

Singosari, 24 Desember 2017

Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari selaku penyelenggara layanan Badan layanan umum terdapat 9 (sembilan) layanan publik, terkait tersebut terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum ada pengkajian. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya keluhan masyarakat, baik yang melalui lesan maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang kurang efektif, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang 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 negara yang merupakan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

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 di Balai Besar Inseminasi Buatan singosari 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 mengukur kinerja Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari , dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” di Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari

B. DASAR HUKUM

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari dalam memberikan pelayanan pada 9 layanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari yang telah menerapkan BLU sejak tahun 2010, sebanyak 410 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pada 9 layanan yang diberikan oleh BBIB Singosari kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada bulan Juli sampai dengan Desember 2017 dengan , dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM terkumpul sebanyak 410 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan 9 (sembilan) Layanan BLU Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari, dengan komposisi jumlah sasaran responden sebagai berikut:

- 91 responden : PNS/TNI/Polri
- 66 responden : Pegawai swasta
- 18 responden : Wiraswasta/usahawan
- 183 responden : Mahasiswa/Pelajar
- 52 responden : Petani/kelompok ternak

b. Sasaran, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

- Sasaran responden dikakukan terhadap pelanggan Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari
- Lokasi pengambilan data dilaksanakan di BBIB Singosari dan di daerah asal pelanggan.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan mulai bulan Juli sampai dengan Desember 2017.

3. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$a \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$b \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$c \quad \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

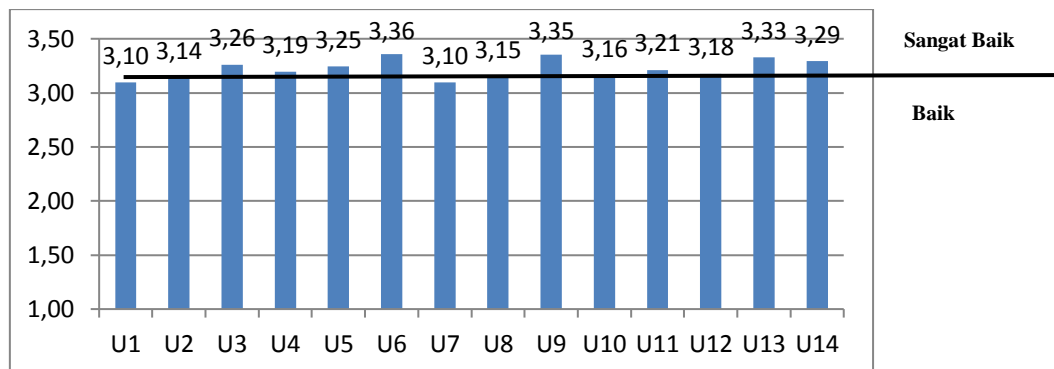
A. HASIL

Dari 410 responden yang telah terkumpul diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,10
U2	Persyaratan pelayanan	3,14
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,26
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,19
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,25
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,36
U7	Kecepatan pelayanan	3,10
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,15
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,35
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,16
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,21
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,18
U13	Kenyamanan lingkungan	3,33
U14	Keamanan pelayanan	3,29

b . Grafik Nilai rata-rata unsur pelayanan



Data selengkapnya pada Lampiran .

Keterangan:

- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

B. PEMBAHASAN

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 410 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya di atas angka **3,20 (tiga koma dua)**. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Dari 14 unsur penilaian, ada lima unsur yang termasuk kategori “**sangat baik**” yaitu U3 (kejelasan petugas pelayanan), U6 (kemampuan petugas pelayanan), U9 (keramahan dan kesopanan petugas pelayanan), U13 (kenyamanan lingkungan) dan U14 (keamanan pelayanan).

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Inseminasi Buatan singosari diperoleh **angka 79,98**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

- c. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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) 79,98 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari “**BAIK**”. Walaupun sudah mendapatkan predikat baik, tentunya BBIB Singosari masih perlu meningkatkan kualitas layanan dengan langkah-langkah taktis dan inovatif. Rekomendasi langkah-langkah tersebut tertuang pada poin-poin dibawah ini:

1. Evaluasi dan Perbaiki Instruksi Kerja (IK) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan.
2. Pengkajian mengenai biaya layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Dalam rangka meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan, perlu adanya inovasi seperti membuat program layanan elektronik melalui website seperti contohnya pendaftaran bimbingan teknis online dll.. Program layanan elektronik ini tentunya akan mempermudah dan mempercepat layanan.
4. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung.
5. Pembentukan tim khusus yang bertugas menindaklanjuti hasil evaluasi IKM.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama \pm 6 (enam) bulan dimulai tanggal 1 Juli - 31 Desember 2017 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Kantor Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik.
2. Nilai IKM Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari setelah dikonversikan (79,98) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai besar Inseminasi Buatan Singosari adalah “**BAIK**”.
3. Perlu adanya Evaluasi dan Perbaikan Instruksi Kerja (IK), Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, tarif, serta publikasi layanan secara menyeluruh dan mendalam.
4. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu meningkatkan keterampilan dan kemampuan bagi personalnya, terutama pada bagian pelayanan.
5. Adanya penurunan nilai IKM di semester II, yang pada awalnya semester I nilai IKM mendapatkan predikat SANGAT BAIK dengan nilai 3,26, pada semester II mendapatkan predikat BAIK dengan nilai 3,20. Penurunan terjadi hampir pada semua unsur layanan, terutama unsur kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang mengalami penurunan nilai cukup signifikan.

B. SARAN

1. Perlu adanya pengembangan metode pengambilan sampel quisioner dengan sistem online yang terintegrasi dengan website dan media informasi lainnya. (lampiran 1)
2. Perlunya inovasi pelayanan dengan pemanfaatan kemajuan teknologi yang dewasa ini sangat membantu dalam pelayanan publik (Lampiran 2).

LAMPIRAN 1

Kuisisioner Online Layanan Masyarakat

Kuesioner Layanan Masyarakat (Wisata Peternakan)

Pelanggan yang terhormat,

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang terdapat dalam koesioner berikut ini. Segala masukan yang Bapak/Ibu/Saudara berikan sangat berguna untuk peningkatan layanan kami.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

* Required

Nama *

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Umur *

Your answer

Pekerjaan *

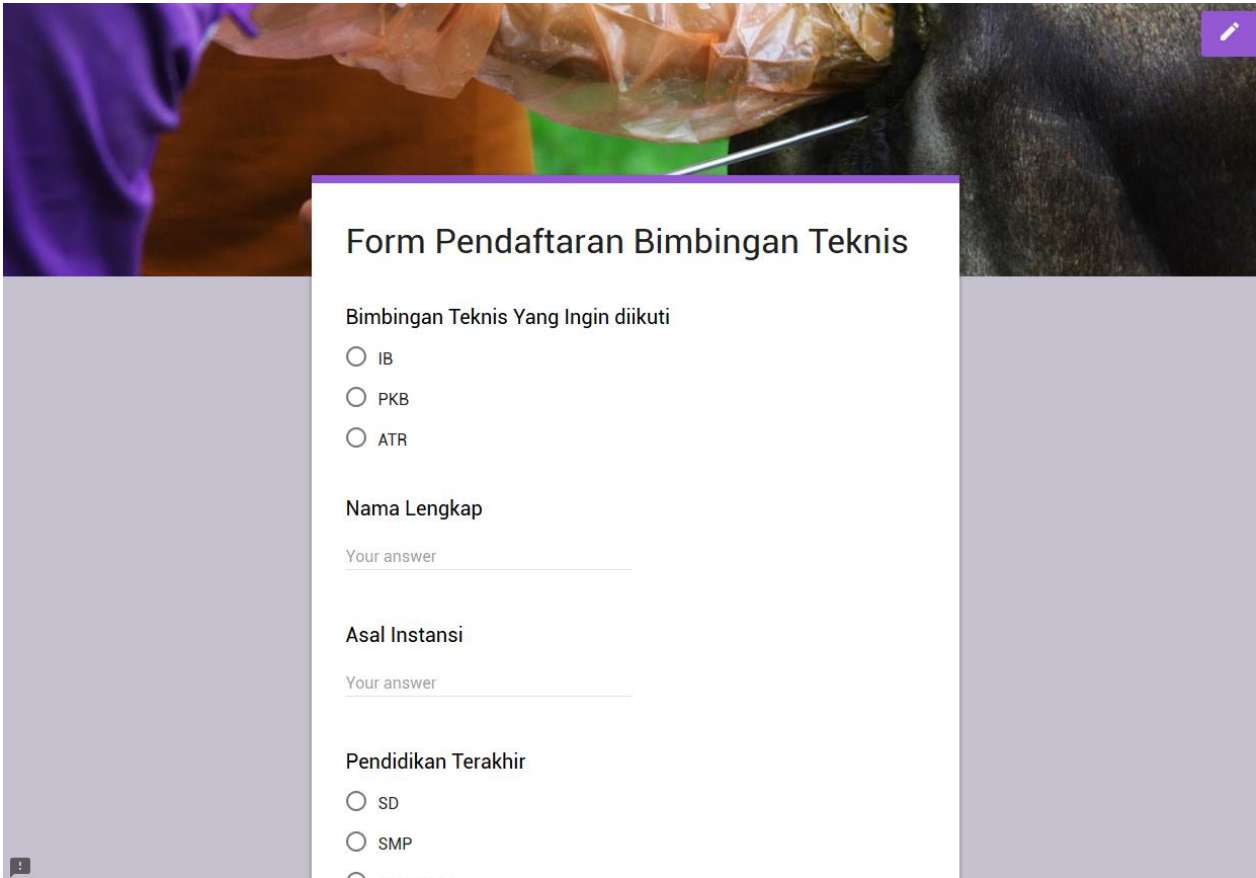
Your answer

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

LAMPIRAN 2

Form Pendaftaran Online Bimbingan Teknis



Form Pendaftaran Bimbingan Teknis

Bimbingan Teknis Yang Ingin diikuti

IB

PKB

ATR

Nama Lengkap

Your answer _____

Asal Instansi

Your answer _____

Pendidikan Terakhir

SD

SMP

SMA/SMK

SURVEY KEPUASAN MASARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintahan secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang di harapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masarakat indeks tersebut di peroleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK.

Surve ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu /Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya di pergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatiannya dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

.....200

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEPARTEMEN PERTANIAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG/JENIS PELAYANAN :

UNIT KERJA PELAYANAN : BALAI BESAR INSEMINASI BUATAN SINGOSARI

ALAMAT : PO BOX 08 SINGOSARI – MALANG 65153

TELEPON/FAX : Telp : (0341) 458 359 / Fax : 0341-458 359

PERHATIAN :

1. Tujuan survey ini adalah memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan ini yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)

Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan	
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT PENCACAH PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATALAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	8. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di Unit ini a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya untuk mendapatkan pelayanan a. Selalu tidak sesuai b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. sangat disiplin	11. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang telah di tetapkan a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Selalu sesuai
5. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	12. Bagaimana pendapat saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan a. Selalu tidak tepat b. kadang-kadang sesuai c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	13. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di Unit ini a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	14. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman

