

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
PERIODE JULI_DESEMBER 2018
PADA BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL
DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG
TA.2018**



**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK
SIBORONGBORONG
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TAHUN 2018**

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2000 tentang program pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Maksud dan Tujuan

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Siborongborong secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang Siborongborong.

Metode

Pengumpulan data melalui kuesioner bagi pelanggan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan pakan Ternak Siborongborong.

Manfaat pengukuran IKM

Manfaat pengukuran IKM adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan BPTU-HPT Siborongborong
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

B. PENGUKURAN IKM

Responden

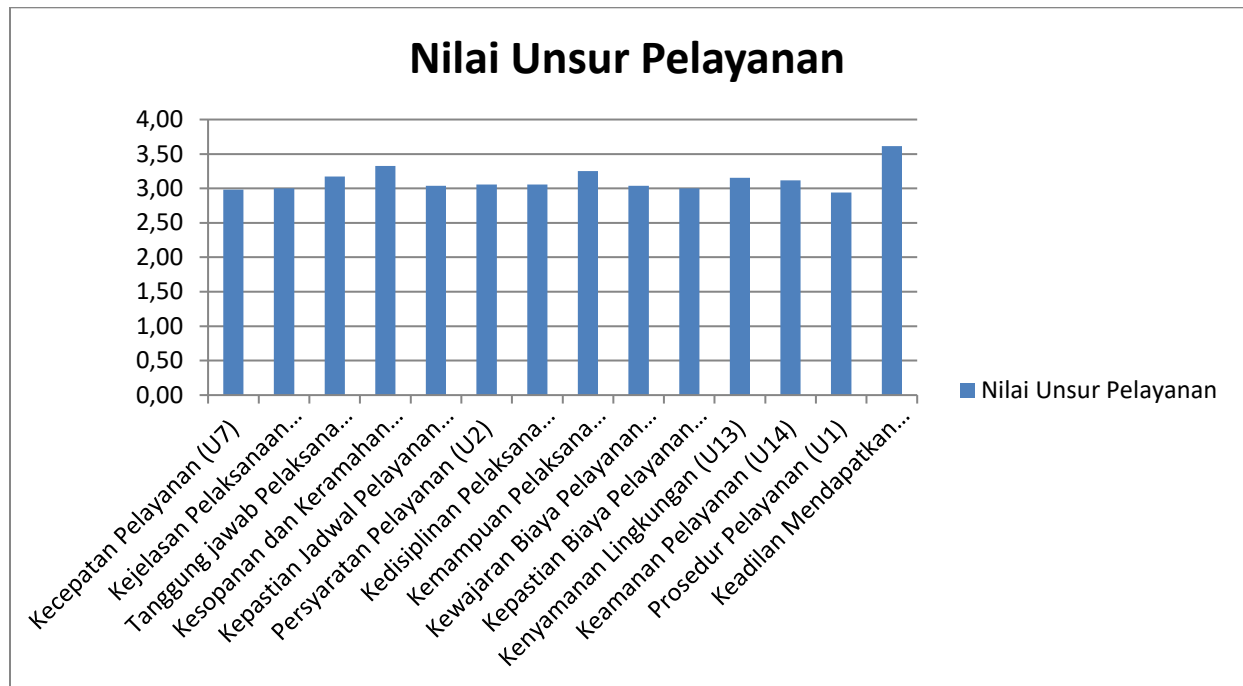
Jumlah responden penilaian Indeks kepuasan masyarakat pada BPTU-HPT Siborongborong adalah sebanyak 25 orang.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja BPTU-HPT Siborongborong.

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	A	Sangat baik

Tabel hasil pengukuran IKM pada BPTU-HPT Siborongborong periode Juli- Desember 2018

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	3,20
2	Prosedur (U2)	3,00
3	Waktu Pelayanan (U3)	3,04
4	Biaya/Tarif (U4)	3,20
5	Produk Layanan (U5)	3,12
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,20
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,16
8	Penanganan Pengaduan,Saran (U8)	2,92
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3,36



Grafik. Hasil pengukuran IKM pada BPTU-HPT Siborongborong periode Januari – Juli 2018

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks} &= (3,16 \times 0,071) + (3,20 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (3,28 \times 0,071) \\
 &\quad + (3,16 \times 0,071) + (3,32 \times 0,071) + (3,00 \times 0,071) + (3,76 \times 0,071) \\
 &\quad + (3,12 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (3,16 \times 0,071) + (3,20 \times 0,071) \\
 &\quad + (3,12 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) \\
 &= 3,18
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai dasar} \\
 &= 3,18 \times 25 \\
 &= 79,5
 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan B
Kinerja BPTU-HPT Siborongborong Baik

C. ANALISA DATA

- Dari hasil analisis data IKM menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan BPTU-HPT Siborongborong adalah baik.
- Diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan dengan memperhatikan unsur-unsur pendukung dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat sehingga reformasi birokrasi yang dicanangkan dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

D. PENUTUP

Demikian laporan pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini disampaikan, kami tetap berkomitmen akan terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik dari semua unsur pelayanan.

Indrapuri, Desember 2018
Kepala Balai

dto

drh.Muchti,MP
NIP. 19720820 199903 1002

Lampiran

1. Data Responden
2. Hasil Tabulasi dan Pengolahan Data
3. Tabel Analisis hasil pengolahan data
4. Rencana Tindak Lanjut perbaikan mutu pelayanan publik