



**LAPORAN PENILAIAN IKM  
BPTU-HPT DENPASAR  
TAHUN 2017**

**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK  
DENPASAR**

**©2017**

## KATA PENGANTAR

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Penyusunan Laporan ini didasarkan atas Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Tahun 2017. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas pelayanan kinerja pelayanan publik di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Denpasar, Desember 2017

Kepala Balai



I. Jack Pujianto

Nip. 19670731 199203 1 001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih dan kepengintahan yang baik adalah: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi Negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bagi Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar reformasi birokrasi merupakan komitmen visi sebagaimana tercantum dalam Renstra. Salah satu upaya sebagai tindaklanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Balai dalam melakukan Reformasi Birokrasi.

Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan terhadap layanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar. Persepsi ini dapat mengintegrasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh *stakeholder* pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka.

Dalam konteks ini, prinsip layanan yang mencakup: cepat, mudah dan tepat bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan, Maka pelayanan publik harus ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya. Kualitas dimaksudkan adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh karena itu survey ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

## 1.2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survey kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar

Tujuan penyusunan IKM ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan BPTU-HPT Denpasar kepada Masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

## 1.3. Sasaran dan Manfaat

Sasaran penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja Balai pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna
- c. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik maka akan dapat diperoleh manfaat yaitu:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan pnetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indek kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan.
- e. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan, indek kepuasan Masyarakat.

#### 1.4. Ruang Lingkup Survey IKM

Survey IKM Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar dilaksanakan terhadap pelanggan yang pengguna pelayanan yaitu pembeli bibit ternak Sapi Bali dan Pengguna Layanan Pembinaan Ternak di kelompok tani ternak.

## **BAB. II**

### **PENGUKURAN**

#### 2.1 Konsep dan Definisi

Pelaksanaan Survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi pemerintah. IKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan.

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

#### 2.2 Variabel Survey

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 14 unsur yang mengacu pada keputusan Menteri Pengayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Indeks Kepuasan Masyarakat Instansi Pemerintah 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 memproses suatu layanan
3. Kejelasan pelayanan, yaitu kepastian petugas yang memberi pelayanan.
4. Kedisiplinan pelaksana, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsisten waktu pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas penyelenggara.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggaran pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk suatu jenis pelayanan harus terjangkau dan tidak memberatkan masyarakat.
11. Kepastian Biaya pelayanan, yaitu kepastian biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian Jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang dilaksanakan.
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih dan nyaman terhadap penerima layanan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan di unit penyelenggara pelayanan sehingga pengguna layanan merasa aman.

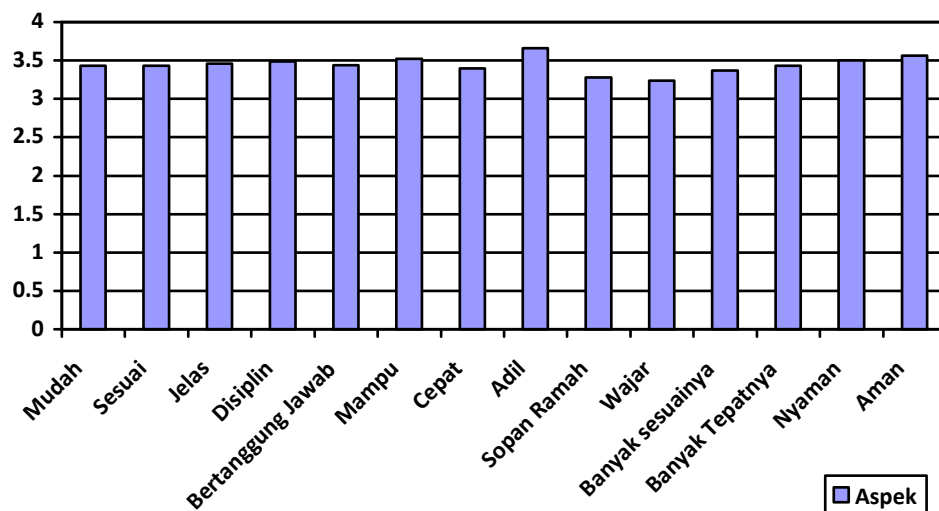
### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN IKM

Dari Hasil survey yang dilaksanakan pada Tahun 2017 maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kuisisioner Pelayanan diisi oleh 402 Responden
2. Hasil Analisa :
  - a. Jumlah kuisisioner 402 yang didistribusikan dikembalikan oleh responden mencapai 402 kuisisioner atau 100 %
  - b. Nilai rerata dari seluruh aspek penilaian yang diberikan total responden adalah 3,65 (kategori memuaskan)
  - c. Berdasarkan nilai rerata dari setiap aspek maupun rerata dari seluruh penilaian responden maka disajikan pada grafik sebagai berikut :

**Hasil Pengukuran IKM Tahun 2017**



3. Rekomendasi
  - a. Hasil rerata nilai kuisisioner yaitu 3.65 dengan kategori memuaskan nilai tersebut diharapkan dapat dipertahankan untuk tahun-tahun mendatang
  - b. Pemilihan Responden yang dilibatkan dalam survey tahun mendatang difokuskan pada pengguna bibit dan pengguna jasa yaitu petani binaan.



Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar Tahun 2017 dari seluruh responden maka didapatkan nilai 3.65 (Kategori memuaskan).

Demikian laporan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak, semoga dapat dijadikan ajuan untuk peningkatan kinerja pelayanan di tahun-tahun mendatang.

Denpasar, Desember 2017  
Kepala Balai  
  
II. Jack Rujianto  
Nip. 19670731 199203 1 001