LAPORAN AKHIR HASIL PENYUSUNAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TRIWULAN I TAHUN 2025

PADA

LOKA PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
RUMINANSIA KECIL
TAHUN 2025

PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di bidang pertanian perlu dilakukan pengukuran indek kepuasan masyarakat, pelayanan publik oleh aparatur 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 aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indek kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data indek 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.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indek kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian.Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian.

Pertanian.Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian digunakan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indek kepuasan masyarakat.Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat wajib ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud

Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indek kepuasan masyarakat.

2. Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.Bagi masyarakat, indek kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

3. Sasaran

a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil g dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
b. terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
c. . tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

C. Manfaat

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 oleh Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif, antar Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pengukuran IKM di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

1. Langkah-langkah Pengukuran IKM;

2. Pelaporan dan Evaluasi.

E. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Unit Kerja Eselon IV adalah Unit di lingkungan Kementerian Pertanian.
6. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara

pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

F. Unsur IKM

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 14 (empat belas) unsur yang *relevan, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan pelaksana pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya.
4. Kedisiplinan pelaksana pelayanan, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap 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 keterampilan 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 pelaksana, 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 pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

PELAPORAN DAN EVALUASI

A. Mekanisme Pelaporan

Laporan Hasil Pengukuran Indek

Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM di Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indek per unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,474
U2	Prosedur	3,289
U3	Waktu Pelayanan	3,447
U4	Biaya/Tarif	3,632
U5	Produk Layanan	3,605
U6	Kompetensi Pelaksana	3,395
U7	Perilaku Pelaksana	3,632

U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,395
U9	Sarana dan prasarana	3,947

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
88,289	RESPONDEN JUMLAH : 38 JENIS KELAMIN : L = 28 org / P = 10 org PENDIDIKAN : SD = 0 org SMP = 0 org SMA = 23 org DIII = 2 org S1 = 12 org S2 = 1 org Periode Survei = Januari - Maret 2025

b. Prioritas peningkatan mutu pelayanan

Berdasarkan rekapitulasi pengolahan data Indaks Kepuasan Masyarakat (IKM) ada nilai unsur yang paling rendah adalah Unsur Prosedur (3,289) sedangkan nilai unsur yang paling tinggi adalah Unsur Sarana dan Prasarana (3,947) Laporan hasil IKM yang dilakukan oleh Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil dilaporkan bulan dan per triwulan.

B. Evaluasi

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik, peningkatan dan pembinaannya diprioritaskan pada unsur pelayanan yang paling rendah atau berada dibawah rata-rata.Selanjutnya perlu ditindaklanjuti dengan program perbaikan, sedangkan yang mempunyai nilai mutu pelayanan publik cukup tinggi atau di atas rata-rata agar tetap dipertahankan.

PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Pengukuran IKM di Lingkungan Kementerian Pertanian, Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil wajib melaksanakan pengukuran IKM secara periodik upaya meningkatkan mutu pelayanan publik.

Komitmen dan kesungguhan Kepala Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil dan pelaksana pelayanan publik sangat diperlukan dalam upaya perbaikan masing-masing unsur pelayanan sehingga keberhasilan peningkatkan mutu pelayanan publik dapat terwujud.