

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Diamanatkan bahwa pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas – azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan 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 mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

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.

Penyusunan IKM merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik serta sebagai alat untuk membuat program-program efektif dan tepat sasaran.

B. Peraturan Perundangan

Dasar penyusunan IKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang – Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintah yang Bersih dan Bebas KKN.

- Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
- Peraturan Pemerintah Nomor 25 tentang Pelaksanaan Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Balai Inseminasi Buatan Lembang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran/ pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh BIB Lembang pada semester I (Januari – Juni 2017)

2. Tujuan

- a. Mengetahui seberapa jauh tingkat kinerja BIB Lembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (periode Januari – Juni 2017)
- b. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

D. Sasaran

Adapun sasaran dari penyusunan IKM ini adalah

1. Diketuinya tingkat kinerja BIB Lembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Diketuinya tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang dilaksanakan BIB Lembang selama semester I tahun 2017.
3. Adanya masukan/input dari masyarakat pengguna jasa terkait penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa yang akan datang.

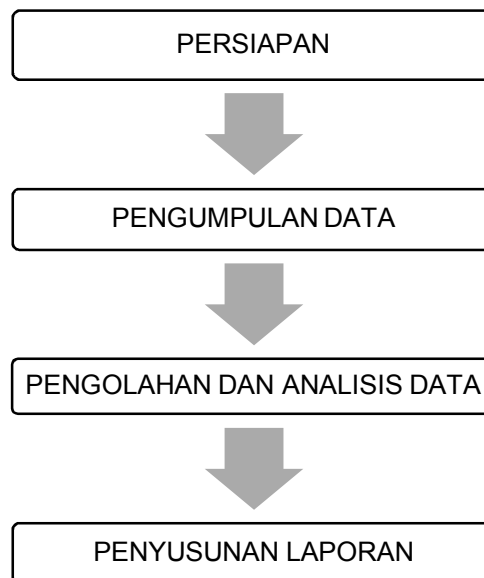
E. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei IKM Balai Inseminasi Buatan Lembang Periode semester I (Januari – Juni 2017) dilaksanakan pada mitra kerja BIB di seluruh wilayah Indonesia sebanyak 168 (seratus enam puluh delapan) responden yang menyebar di berbagai provinsi yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Inseminasi Buatan Lembang kepada pelanggan/pengguna layanan.

F. Metode dan Manfaat Pengukuran

1. Metode pengukuran

a. Tahapan kegiatan survey



b. Variabel Survey

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 14 unsur yang mengacu pada Peraturan menteri Pertanian Nomor 78 / permentan / OT. 140 / 8 /

2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, 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 mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan pelaksanaan pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggungjawabnya)
4. Kedisiplinan pelaksanaan pelayanan, yaitu kesungguhan pelaksanaan dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab pelaksana pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab.
6. Kemampuan pelaksana pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan 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 petugas, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah dan saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan 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 layanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan di unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

c. Responden

Responden dipilih secara acak (random) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

d. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) atau menggunakan kuisioner terstruktur. Kuisioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik dengan jumlah minimal 150 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuisioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Juli – Desember 2016.

e. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori “tidak baik” diberi nilai persepsi 1, “kurang baik” diberi nilai persepsi 2, “baik” diberi nilai persepsi 3, “sangat baik” diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terallu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit – belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

f. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

g. Kategori Hasil Pengukuran IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Permentan Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

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 – 100,00	A	Sangat Baik

h. Penyusunan Laporan

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25.M.PAN/2/2004 dan Permentan Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2. Manfaat pengukuran

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Menemukan kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya – upaya perbaikan.
- b. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Kantor Balai Inseminasi Buatan Lembang.
- d. Mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.

- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Masukan kepada pihak pelaksana pelayanan Balai Inseminasi Buatan Lembang mengenai hasil survey terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah pengunjung.
- g. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
- h. Sebagai bahan koreksi/revisi terhadap efektivitas IKM/kebijakan yang tertuang dalam IKM.

BAB II HASIL PENGUKURAN IKM

Pengukuran IKM di BIB Lembang masih secara manual, yaitu responden yang mendapat pelayanan BIB Lembang diminta menjawab formulir yang telah disusun oleh Kementerian Pertanian dan dilengkapi dengan 4 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden terhadap produk/jasa layanan BIB Lembang.

Nilai yang diperoleh dari 153 orang responden didapatkan rata-rata sebesar (lampiran **A. Responden**)

Berdasarkan data yang diperoleh dan setelah diolah berdasarkan beberapa kriteria, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan.

a. Usia

Usia responden berkisar mulai umur 12 tahun sampai dengan 68 tahun, dengan struktur umur dan jumlahnya terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. Data Penilaian IKM Berdasarkan Usia Responden

No	Kelompok Umur Responden	JUMLAH	RATIO (%)
1	Dibawah 21 tahun	32	20,92
2	21 – 30 tahun	23	15,03
3	31 – 40 tahun	29	18,95
4	41 – 50 tahun	32	20,92
5	Diatas 50 tahun	37	24,18
	TOTAL	153	

Berdasarkan usia, kisaran tertinggi diatas 50 tahun sebanyak 37 orang (24,18 %) dan terendah usia 21 – 30 tahun sebanyak 23 orang (15,03 %).

b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden terdiri dari 121 orang laki-laki (72,04 %) dan 47 orang (27,96 %) perempuan/wanita.

Tabel 3. Data Responden berdasarkan Gender / Kelamin

No	Kelompok Gender Responden	JUMLAH	RATIO (%)
1	Laki-laki	121	72,04
2	Wanita	47	27,96
	TOTAL	168	100

Penilaian **sangat baik** berasal dari laki-laki sebanyak 16 orang (88,90 %) dan hanya perempuan 2 orang (11,1 %)

Penilaian pelayanan BIB Lembang dinyatakan **baik** berasal dari 107 orang (71,33 %) responden laki-laki dan dari 43 orang (28,67 %) responden wanita.

c. Pendidikan Terakhir

Pendidikan responden dibedakan dalam kelompok Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), Diploma, Sarjana (S-1), Magister (S-2)

Tabel 4. Data Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Kelompok Umur Responden	JUMLAH	RATIO (%)
1	SLTP	13	7,74
2	SLTA	66	39,29
3	Diploma	10	5,95
4	Sarjana (Strata-1)	57	33,93
5	Magister (Strata-2)	19	11,31
6	Tidak mengisi	1	0,60
	TOTAL	168	100,00

Berdasarkan Tabel diatas, terlihat bahwa responden terbanyak berlatar belakang SLTA sebanyak 66 orang (39,29 %), Sarjana (S-1) sebanyak 57 orang (33,93 %), Magister (S-2) sebanyak 11,31 %, SLTP sebanyak 13 orang (7,74 %) dan terendah berlatar belakang pendidikan Diploma sebanyak 10 orang (5,95 %).

Penilaian tertinggi diatas 64 (sangat baik) berasal dari responden dengan pendidikan 1 orang (5,05 %), SLTA 4 orang (22,22 %), Sarjana/S-1 sebanyak 9 orang (50 %), Diploma sebanyak 2 orang (11,11 %) dan Magister/S-2 sebanyak 2 orang (11,11 %)

d. Pekerjaan

Responden melaksanakan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS)/ TNI/POLRI, Swasta, Pelaksana Wiraswasta dan Pelajar/Mahasiswa serta pekerjaan lainnya, dengan jumlah terinci terlihat pada Tabel 4.

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	JUMLAH	RATIO (%)
1	PNS/ TNI/POLRI	71	42,26
2	Swasta	30	17,86
3	Wiraswasta	7	4,17
4	Pelajar/Mahasiswa	40	23,81
5	Lainnya	20	11,90
	TOTAL	168	100,00

Penilaian tertinggi diatas 64 (sangat baik) berasal dari responden sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 6 orang (33,33 %), Swasta sebanyak 5 orang (27,78 %), Wiraswasta sebanyak 3 orang (16,7 %), Pelajar/Mahasiswa 2 orang (11,11 %) dan pekerja lainnya sebanyak 2 orang (11,11 %)

e. Saran dan Masukan

Saran, masukan dan tanggapan responden terhadap mutu pelayanan BIB Lembang berasal dari 59 responden. Berdasarkan masukannya terdapat saran yang dapat dijadikan bahan untuk perbaikan dan lainnya sebagai komentar sebagai pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Secara terinci terlihat pada Lampiran.

Berdasarkan masukan tersebut setelah diidentifikasi potensi masukan dalam penyelenggaraan 8 (delapan) layanan BIB Lembang, sebagai berikut :

A. Unsur Pelayanan, Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM dan Mutu Layanan UKPP

- 1) Layanan Produksi dan Pemasaran Semen beku
 - a) Pemasaran/distribusi semen beku agar sesuai pemetaan semen beku agar dilaksanakan agar mencegah inbreeding
 - b) Produksi semen berasal dari bibit yang unggul di Indonesia
 - c) Peningkatan kualitas dan kuantitas semen beku untuk swasembada
 - d) Semen beku gratis untuk SIWAB lamban akibat miskomunikasi
 - e) Konsumen yang membeli semen beku banyak dapat bonus container
 - f) Distribusi semen beku untuk daerah sapi perah tidak berbaur dengan sapi potong,
 - g) Inovasi dalam bidang produksi semen beku untuk mendukung AFTA
 - h) Penambahan jumlah semen dari jumlah pembelian untuk mengganti kerusakan semen/straw
 - i) Pemasaran semen beku ke Koperasi agar dilengkapi dengan rekomendasi dinas
 - j) Penyediaan semen beku sexing agar senantiasa tersedia stok yang cukup,
 - k) Bimbingan dalam pembelian melalui e-katalog sehingga dapat lancar
 - l) Pembukaan cabang BIB Lembang di daerah untuk lebih mempercepat penyediaan semen beku dan memotivasi generasi muda,
 - m) Pelaksanaan kerjasama agar ditingkatkan lagi dengan stake holder semen beku,
 - n) Pembayaran semen beku agar dilakukan secara cash/tidak perlu transfer,
- 2) Layanan BIMTEK
 - a) Peserta BIMTEK mendapatkan sertifikat terutama untuk angka kredit
 - b) Peserta dapat diberi buku saku untuk penyuluhan
 - c) Anggota Inkindo agar mendapatkan kesempatan BIMTEK penanganan semen beku agar kualitas semen beku tidak menurun kualitasnya.
 - d) Alokasi petugas Koperasi untuk BIMTEK IB/PKb/ATR agar kontinyu
 - e) Terselenggaranya Retraining petugas IB/PKb/ATR setiap 2 tahun atau setiap 4-5 tahun
- 3) Layanan Purna Jual
 - a) Usulan pembinaan Kelompok peternak Domba
 - b) Pemeriksaan kualitas semen di daerah perlu ditingkatkan
 - c) Kerjasama dalam pelayanan IB agar populasi ternak meningkat,
 - d) Pemeriksaan periodik kualitas semen beku yang berada di Koperasi
 - e) Mohon tindak lanjut/monev kejadian cacat pedet lahir hasil IB
 - f) Peternak di Sukabumi, Kulon Progo menginginkan pembinaan oleh BIB Lembang,
 - g) Informasi kualitas pejantan berdasarkan produksi keturunannya
 - h) Pembinaan ke daerah agar dilaksanakan setiap 3 bulan sekali
 - i) Pembinaan ke daerah agar kuantitasnya diperluas terutama untuk di Provinsi Aceh,

- 4) Layanan Pengujian Mutu Semen
 - a) Perwakilan BIB Lembang di daerah perlu dibangun untuk mempercepat pelayanan

- 5) Layanan Optimalisasi Asset Balai
 - a) Kapasitas kursi terbatas
 - b) Fasilitas aula agar ditingkatkan lagi
 - c) Peralatan yang sesuai standar International/canggih agar ditingkatkan

- 6) Layanan Konsultasi, Magang dan Penelitian
Kegiatan penelitian yang sesuai agar ditingkatkan

- 7) Layanan Wisata pendidikan
 - a) Meningkatkan promosi ke sekolah-sekolah
 - b) Layanan lebih lama dan demonstrasi cara IB
 - c) Perilaku petugas saat penerimaan awal kunjungan
 - d) Pemberian profil balai agar ditambah untuk pengunjung
 - e) Kegiatan balai yang lebih detail agar dapat ditunjukkan saat kunjungan
 - f) Usulan agar demo penampungan dapat ditunjukkan kepada pengunjung
 - g) Penyampaian ilmu bidang reproduksi agar dilanjutkan

- 8) Layanan Assistensi dan Juri Kontes
 - a) Pembinaan terhadap BIB-Daerah dapat ditingkatkan lagi dan dapat dijadikan sebagai perwakilan BIB Lembang di daerah.

BAB III PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan dari tanggapan responden pada semester I tahun 2017 menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda dibanding dengan semester I dan II tahun 2016, seperti terlihat pada Tabel 5.

Tabel 6. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan BIB Lembang dalam 3 Semester Terakhir

No	Unsur Pelayanan	SM I Tahun 2017	Tahun		KETERANGAN
			SM I 2016	SM II 2016	
1	Prosedur Pelayanan	3,11	2,98	3,02	
2	Persyaratan Pelayanan	3,21	3,17	3,16	
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,16	3,11	3,13	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,17	3,10	3,20	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,27	3,18	3,27	
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,34	3,23	3,31	
7	Kecepatan Pelayanan	3,08	3,06	3,10	
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,80	3,65	3,66	
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,38	3,32	3,36	
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,19	3,09	3,11	
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,06	3,00	3,03	
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,19	3,10	3,10	
13	Kenyamanan Pelayanan	3,36	3,21	3,18	
14	Keamanan Pelayanan	3,31	3,22	3,24	
	NILAI RATA-RATA	3,24	3,17	3,20	

Pada semester I 2017 nilai rataannya sebesar 3,24 lebih baik disbanding rataannya nilai pada semester I dan II tahun 2016 berturut turut sebesar 3,17 dan 3,20. Unsur Pelayanan yang nilainya dibawah rata-rata terdapat pada 7 unsur pelayanan, yaitu :

- No. Unsur Pelayanan
1. Prosedur Pelayanan
 2. Persyaratan Pelayanan
 3. Kejelasan Petugas Pelayanan
 4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

- 5 Kecepatan Pelayanan
- 6 Kewajaran Biaya Pelayanan
- 7 Kepastian Biaya Pelayanan

Nilai ini masih lebih baik dibanding semester I tahun 2016, terlebih dibanding nilai pada semester II tahun 2016 karena unsure layanan yang nilainya dibawah rata-rata sebanyak 8 unsur, disamping 7 unsur tersebut diatas ditambah dengan unsure kenyamanan pelayanan. Dengan nilai 3,36 untuk unsur kenyamanan pelayanan maka terdapat perbaikan pelayanan BIB Lembang selama kurun waktu bulan Januari s/d Juni 2017.

Walaupun demikian unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan nilainya terpaut lebih kecil dibanding pada semester II tahun 2016.

8 unsur yang dibawah nilai rata-rata, dan unsur yang berada di bawah rata-rata pada semester II tahun 2016 nilai rata-rata meningkat menjadi 3,20 akan tetapi nilai dibawah rata-ratanya bertambah menjadi 9 unsur. Keadaan ini menuju kepastian biaya kkan adanya standar deviasi yang cukup lebar. Pada semester I tahun 2016 nilai terendah 2,98 yaitu untuk nilai unsur Prosedur Pelayanan, demikian pula nilai unsur ini pada semester II tahun 2016. Nilai tertinggi pada semester I tahun 2016 adalah 3,65 untuk nilai unsur Keadilan mendapatkan pelayanan

. Pada semester II tahun 2016 nilai terendah 3,02 untuk unsur yang sama pada tahun 2016 adalah 3,11 demikian pula pada nilai tertinggi 3,66 baik semester I dan II tahun 2016 pada unsur yang sama adalah 3,80.

Berdasarkan penilaian IKM oleh responden diketahui bahwa nilai komponen 3 (tiga) terbawah, adalah

RATAAN NILAI PADA ...				
No	Nama unsur	SM I 2016	SM II 2016	SM I 2017
1.	Prosedur Pelayanan	2,98	3,02	3,11
2.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,09	3,11	3,19
3.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,00	3,03	3,06

Sebaliknya komponen tertinggi pada 3 (tiga) semester terakhir, adalah

RATAAN NILAI PADA ...				
No	Nama Unsur	SM I 2016	SM II 2016	SM I 2017
1.	Keadilan mendapat Pelayanan	3,66	3,65	3,80
2.	Kesopanan dan keramahan Petugas	3,32	3,36	3,38
3.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,23	3,31	3,34

Upaya meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan mengupayakan agar komponen dengan nilai dibawah rata-rata menjadi fokus untuk perbaikan, yaitu pada komponen prosedur pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan, disamping 4 komponen lainnya yang masih berada di bawah nilai rata-rata.

Sedangkan nilai dengan rata-rata tertinggi agar dipertahankan, yaitu pada komponen keadilan mendapat pelayanan, kesopanan/keramahan petugas, dan kemampuan serta 4 unsur pelayanan lainnya yaitu petugas pelayanan, tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kenyamanan Pelayanan dan Keamanan Pelayanan.

BAB IV UPAYA TINDAK LANJUT

Berdasarkan pembahasan diatas upaya perbaikan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BIB Lembang secara khusus pada komponen prosedur pelayanan, penetapan kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan.

Bentuk kegiatan yang dapat dilaksanakan diantaranya adalah dengan menggunakan masukan dari 58 orang responden tersebut diidentifikasi potensinya berasal dari layanan tertentu dari 8 (delapan) layanan BIB Lembang, sehingga dapat mencerminkan sebagai *centre of exelent*.

No	Nama unsur	SM I 2016	SM II 2016	SM I 2017
1.	Prosedur Pelayanan	2,98	3,02	3,11
2.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,09	3,11	3,19
3.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,00	3,03	3,06

Hasil identifikasi masukan dan tindak lanjutnya, sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan :
 - a. Pemasaran/distribusi berdasarkan pemetaan semen beku agar dilaksanakan agar mencegah inbreeding
 - b. Produksi semen berasal dari bibit yang unggul di Indonesia
 - c. Distribusi semen beku untuk daerah sapi perah tidak berbaur dengan sapi potong,
 - d. Inovasi dalam bidang produksi semen beku untuk mendukung AFTA
 - e. Penambahan jumlah semen dari jumlah pembelian untuk mengganti kerusakan semen/straw
 - f. Pemasaran semen beku ke Koperasi agar dilengkapi dengan rekomendasi dinas
 - g. Bimbingan dalam pembelian melalui e-katalog sehingga dapat lancar
 - h. Pembukaan cabang BIB Lembang di daerah untuk lebih mempercepat penyediaan semen beku dan memotivasi generasi muda,
 - i. Pelaksanaan kerjasama agar ditingkatkan lagi dengan stake holder semen beku,
 - j. Peserta BIMTEK mendapatkan sertifikat terutama untuk angka kredit
 - k. Terselenggaranya Retraining petugas IB/PKb/ATR setiap 2 tahun dan setsetiap 4-5 tahun
 - l. Pembinaan ke daerah agar kuantitasnya diperluas terutama untuk di Provinsi Aceh,
 - m. Informasi kualitas pejantan berdasarkan produksi keturunannya
 - n. Kegiatan penelitian yang sesuai agar ditingkatkan
 - o. Perilaku petugas saat penerimaan awal kunjungan

- p. Pembinaan terhadap BIB-Daerah dapat ditingkatkan lagi dan dapat dijadikan sebagai perwakilan BIB Lembang di daerah

2. Kewajaran Biaya Pelayanan

- a. Peningkatan kualitas dan kuantitas semen beku untuk swasembada
- b. Penyediaan semen beku sexing agar senantiasa tersedia stok yang cukup,
- c. Peserta dapat diberi buku saku untuk penyuluhan
- d. Anggota Inkindo agar mendapatkan kesempatan BIMTEK penanganan semen beku agar kualitas semen beku tidak menurun kualitasnya
- e. Alokasi petugas Koperasi untuk BIMTEK IB/PKb/ATR agar kontinyu
- f. Pemeriksaan periodik kualitas semen beku yang berada di Koperasi
- g. Pembinaan ke daerah agar dilaksanakan setiap 3 bulan sekali
- h. Perwakilan BIB Lembang di daerah perlu dibangun untuk mempercepat pelayanan
- i. Kapasitas kursi terbatas
- j. Fasilitas aula agar ditingkatkan lagi
- k. Peralatan yang sesuai standar International/canggih agar ditingkatkan
- l. Meningkatkan promosi ke sekolah-sekolah
- m. Layanan lebih lama dan demonstrasi cara IB
- n. Pemberian profil balai agar ditambah untuk pengunjung
- o. Kegiatan balai yang lebih detail agar dapat ditunjukkan saat kunjungan
- p. Usulan agar demo penampungan dapat ditunjukkan kepada pengunjung

3. Kepastian Biaya Pelayanan

- a. Semen beku gratis untuk SIWAB lamban akibat miskomunikasi
- b. Konsumen yang membeli semen beku banyak dapat bonus container
- c. Pembayaran semen beku agar dilakukan secara cash/tidak perlu transfer,

Upaya tindak lanjut dari saran dan masukan adalah sebagai berikut :

Jenis Layanan	Upaya Perbaikan/Tindak lanjut	Kelengkapan
Produksi dan Pemasaran Semen beku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribusi semen beku akan dilengkapi dengan pemetaan semen beku untuk mencegah inbreeding 2. Produksi semen berasal dari jenis ternak sesuai rekomendasi Komisi Bibit, 3. Produksi SB sesuai dengan target permintaan daerah 4. Distribusi Semen beku sesuai dengan kesiapan (permintaan) daerah pelaksana IB 5. Dinas sebagai konsumen semen beku mendapatkan bantuan container sesuai alokasi pusat, 6. Pencegahan inseminasi sapi perah dengan semen beku sapi potong sebaiknya melalui penyadaran petugas IB dan peternak, bahwasannya hasil persilangan sapi dengan komoditi berbeda (perah dan potong) tidak akan menguntungkan usaha untuk jangka 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi penggunaan semen beku dari daerah 2. Rekomendasi keperluan semen beku dari daerah 3. SB SIWAB dilengkapi hibah Container 4. Kebijakan Kadis yang membina fungsi peternakan Prov

	<p>panjang.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Inovasi untuk mendukung AFTA adalah pelaksanaan Uji Zuriat sapi perah agar sapi betina FH mempunyai genetik sesuai dengan sapi perah daerah tropis, Peningkatan SDM reproduksi ternak ruminansia 8. Penggantian kerusakan straw akibat kesalahan BIB dapat diganti sejumlah straw yang rusak dan ditunjukkan kepada pihak BIB Lembang. 9. Penjualan semen beku selain untuk Koperasi Peternak Susu Sapi Perah, diupayakan agar ada koordinasi dengan dinas 10. Stok semen beku sexing umumnya jenis X untuk sapi potong dan Y untuk sapi perah,. Untuk yang akan dating pemasaran semen sexing harus dalam perbandingan 40 % X dan 60 % Y untuk sapi potong dan semen sexing sapi perah tergantung permintaan konsumen. 11. Bimbingan pembelian semen beku melalui e-katalog akan dilaksanakan bersamaan dengan monev IB 12. Perpanjangan tangan penyediaan semen beku BIB Lembang di daerah telah dilakukan seperti di Dinas yang membidangi fungsi peternakan, ataupun swasta, perusahaan dan koperasi karyawan Dinas/Koperasi Peternakan sapi perah. 13. Pelaksanaan kerjasama tidak diarahkan untuk produksi semen, akan tetapi kerjasama dilakukan dalam upaya memperluas daerah yang mengaplikasikan teknik IB. 14. Mekanisme penyetoran uang hasil penjualan semen beku telah diatur baik waktu maupun Bank yang ditunjuk, sehingga untuk efektifitas dan keamanannya mengharuskan pembayarannya melalui rekening Bank. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pengukuran nilai breeding pejantan FH 6. Surat permohonan dan straw rusak. 7. Rapat Koordinasi yang terjadwal untuk kegi-atan IB 8. Rincian permin taan masing-masing jenis semen 9. SOP pembelian SB secara e-ka talog 10. Persediaan semen beku di Dinas Prov/Kab/ Inkindo, Paguyuban petugas IB, Drh. Mandiri 11. Lokasi UPSUS SIWAB 12. Resi penyerahan uang sejumlah semen yang dibeli
Layanan BIMTEK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap peserta mendapatkan bukti telah mengikuti BIMTEK berupa sertifikat/surat keterangan 2. Buku saku tersedia di Koperasi dengan harga Rp 25.000,- 3. Peminat pelatihan penanganan semen beku dan petugas teknis reproduksi (IB/PKb/Atr) dapat menghubungi Dinas yang membidangi fungsi peternakan di Prov/Kab/Kota untuk mendapat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar absen mengikuti kegiatan 2. Surat permohonan dan tembusannya ke BIB

	<p>kesempatan BIMTEK di BIB Lembang</p> <p>4. Forum retraining petugas Teknis Reproduksi dapat diberikan bersamaan dengan Ujian Kompetensi Petugas Teknis Reproduksi.</p> <p>5. Pemateri BIMTEK akan diupayakan yang kompeten, dan berasal dari kalangan akademisi</p>	<p>Lembang</p> <p>3. Penambahan waktu saat Ujian Kompetensi petugas teknis reproduksi</p>
Layanan Purna Jual	<p>1. Kelompok yang memerlukan pembinaan BIB Lembang agar mengirimkan permohonannya.</p> <p>2. Peningkatan frekuensi pemeriksaan mutu semen beku di lapangan dapat diupayakan dengan memperbanyak petugas daerah diikutsertakan dalam latihan penanganan semen beku</p> <p>3. Kerjasama untuk meningkatkan IB telah dilaksanakan dengan Dinas Prov/Kab/kota sesuai dengan yang telah ditentukan oleh pusat.</p> <p>4. Monev kejadian pedet lahir dalam keadaan cacat akan diupayakan setelah kasusnya dilaporkan.</p> <p>5. Informasi produktifitas pejantan dapat dilihat pada catalog pejantan</p>	<p>1. Surat permohonan</p> <p>2. Usulan Dinas Peternakan untuk pelaksanaan Magang/Bimtek Pelatihan penanganan SB</p> <p>3. Program UPSUS SIWAB</p> <p>4. Foto pedet yang cacat</p> <p>5. Katalog memuat informasi produksi tetua semen beku</p>
Layanan Pengujian Mutu Semen	Perpanjangan tangan layanan BIB Lembang khususnya pengujian semen beku di daerah dapat dilakukan oleh aparat Dinas yang membidangi fungsi peternakan,	1. Petugas bersertifikat
Layanan Optimalisasi Asset Balai	Fasilitas untuk menambah kapasitas jumlah peserta yang dapat difasilitasi terus ditingkatkan sesuai dengan kapasitas gedung yang ada.	Jumlah peserta per kelompok pengunjung/wisata pendidikan
Layanan Penelitian, Konsultasi dan Magang	Layanan penelitian berdasarkan proposal yang disampaikan dan disesuaikan dengan tugas dan fungsi balai sesuai Permentan No. 58 tahun 2013	Surat pengantar dari dekan PT yang bersangkutan
Layanan Wisata Pendidikan	<p>1. Promosi yang telah dilaksanakan dalam situs web site, media cetak yang disampaikan saat pameran atau kunjungan wisata pendidikan.</p> <p>2. Waktu pelayanan sudah disesuaikan dalam Standar Pelayanan Minimal</p> <p>3. Petugas pelayanan sudah ditetapkan</p>	<p>1. Surat permintaan informasi</p> <p>2. Jam kunjungan antara 1 – 2 jam</p>

	<p>pada saat apel Senin Pagi. Pada waktu mendatang Penerima tamu menginformasikan 1 jam sebelum pengunjung datang.</p> <p>4. Kegiatan balai dirangkum dalam video kegiatan balai</p>	<p>3. Surat pemberitahuan kunjungan</p> <p>4. CD video dan disposisi surat kepada petugas yang ditunjuk</p>
Layanan Assistensi dan Juri Kontes	Pembinaan BIB-D dilaksanakan setiap tahun bersamaan dengan Monev kegiatan/hasil IB di lapangan.	1. SPT Kepala Balai

BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Laporan IKM yang telah disusun ini memberikan gambaran dan analisis capaian IKM selama periode Semester I Tahun 2017. Dari hasil laporan ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Survei IKM pada periode Semester I (Januari – Juni 2017) dilaksanakan pada 168 responden di seluruh Indonesia.
2. Dari Survei IKM menunjukkan hasil “BAIK” dengan unsur layanan yang memiliki rata-rata nilai paling rendah adalah unsur “ Prosedur Pelayanan”.
3. Berdasarkan hasil survey IKM harapan masyarakat yang tinggi ada pada 4 unsur sebagai berikut :
 - Kemampuan petugas pelayanan
 - Keadilan mendapatkan pelayanan
 - Kesopanan dan keramahan petugas
 - Kenyamanan pelayanan
 - Keamanan pelayanan
4. Terdapat 8 unsur nilai IKM di bawah unsur rata-rata :
 - Prosedur Pelayanan
 - Persyaratan pelayanan
 - Kejelasan petugas pelayanan
 - Kedisiplinan petugas pelayanan
 - Kecepatan pelayanan
 - Kewajaran biaya pelayanan
 - Kepastian biaya pelayanan
 - Kepastian jadwal pelayanan

B. Rekomendasi dan Saran

IKM pada Semester I Tahun 2017 mendapatkan persepsi “BAIK” dari masyarakat, namun diharapkan ke depannya akan terus meningkat menjadi persepsi “ SANGAT BAIK” dengan memperbaiki berbagai unsur layanan pada masyarakat terutama pada unsur berikut ini :

1. Berkaitan dengan prosedur pelayanan.