

## **Analisis IKM BVET Bukittinggi Periode Januari-Desember Tahun 2022**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik BVET Bukittinggi secara rutin melakukan survey terhadap kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BVET Bukittinggi. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali oleh BVET Bukittinggi juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik. Tujuan dilaksanakannya survey IKM adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya. Adapun capaian Indikator kinerja indeks kepuasan masyarakat atas layanan BVET Bukittinggi adalah sebagai berikut:

### **a. Perbandingan Target dan realisasi tahun ini:**

Pada tahun 2022 IKM atas layanan publik BVET Bukittinggi mencapai 3,44 skala likert atau tercapai (100%) dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,44 skala likert. Pencapaian indikator kinerja IKM atas layanan publik BVET Bukittinggi sebesar 100% masuk dalam kategori **“Sangat Baik”**. Berdasarkan penilaian indeks kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan kepuasan masyarakat atas layanan publik BVET Bukittinggi memiliki kinerja yang Baik.

Unsur penilaian terendah ada pada Waktu Penyelesaian sedangkan unsur penilaian tertinggi adalah sistem, mekanisme, dan Prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana) dan perilaku Pelaksana.

Secara rinci, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik BVET Bukittinggi Periode Januari s.d Desember 2022 dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan BVET Bukittinggi

IKU 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan Publik Balai Veteriner Bukittinggi	
Target 3,44 (Skala Likert)	Realisasi 3,44 (Skala Likert)
% capaian 100%	

**b. Analisis penyebab keberhasilan kinerja:**

Unsur utama pelayanan yang dinilai dari masing-masing unit kerja untuk mengetahui kualitas pelayanannya yaitu: (1) persyaratan pelayanan; (2) prosedur pelayanan; (3) waktu pelayanan; (4) biaya/tarif; (5) produk layanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan keluhan; serta (9) Sarana dan prasarana.

BVET Bukittinggi terus berbenah untuk meningkatkan semua unsur tersebut agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah. Pada tahun 2022, telah disahkan oleh Kepala BVET Bukittinggi yakni Standar Pelayanan Publik (SPP) BVET Bukittinggi Nomor 30/OT.0130/Kpts/F5B/01/2021. Didalamnya terdapat kesembilan unsur utama pelayanan yang dapat diakses secara mudah melalui website <http://ikm.pertanian.go.id/?u=ET> atau datang langsung di Unit Layanan Terpadu BVET Bukittinggi.

Dan Balai Veteriner Bukittinggi selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan untuk meningkatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Kemudahan-kemudahan tersebut yang memberikan dorongan kepada pelanggan atau pengguna layanan untuk memberikan nilai yang baik atau kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh BVET Bukittinggi.

**c. Analisis Efisiensi Penggunaan Sumber Daya**

BVET Bukittinggi mengalokasikan anggaran sebagai dukungan terhadap meningkatnya kualitas layanan publik dalam rangka penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas layanan publik. Berdasarkan analisis efisiensi terhadap capaian kegiatan pendukung, nilai efisiensi yang didapatkan adalah sebesar 56,1% atau dapat dikatakan **efisien** dalam pemanfaatan sumber daya.

$$\begin{aligned}
 \text{Efisiensi} &= \frac{(\text{Pagu anggaran keluaran} \times \text{Capaian Keluaran}) - \text{Realisasi}}{\text{Pagu Anggaran} \times \text{Capaian Keluaran}} \times 100\% \\
 &= \frac{(26.815.829.000 \times 1,36) - 26.426.999.480}{26.815.829.000 \times 1,36} \times 100\% \\
 &= 27.53\%
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Efisiensi} &= 50\% + \left( \frac{E}{20} \times 50 \right) \\
 &= 50\% + \left( \frac{27.53\%}{20} \times 50 \right) \\
 &= 50,68\%
 \end{aligned}$$

#### d. Analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja

BVET Bukittinggi terus berinovasi dalam rangka peningkatan layanan melalui peningkatan sarana dan prasarana layanan. Peningkatan sarana dan prasarana melalui perbaikan ruang layanan dan pemenuhan fasilitas layanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik di BVET Bukittinggi didukung dua komponen utama, yaitu komitmen pimpinan dan sumber daya manusia yang kompeten. Setiap tahun, Pimpinan dan seluruh pegawai BVET Bukittinggi rutin menyelenggarakan penandatanganan komitmen bersama yang didalamnya termasuk pelayanan prima dan keterbukaan informasi publik. Seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari termasuk petugas di area pelayanan harus menerapkan SOP yang terstandarisasi melalui SNI ISO. Dari pelaksanaan kegiatan yang taat dengan prosedur, dapat dipastikan layanan yang diberikan kepada pelanggan baik eksternal maupun internal akan maksimal atau mencapai titik pelayanan prima. Kondisi tersebut yang menjadikan para pengguna layanan BVET Bukittinggi memberikan penilaian yang sangat baik atas kinerja pelayanan para petugas dan produk yang telah dibeli.

Komitmen keterbukaan informasi publik juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peningkatan kinerja IKM. Dengan banyaknya kanal yang mudah

diakses mengenai spesifikasi produk hingga laporan keuangan, pengguna layanan lebih cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.