

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode Triwulan 2 2024**



**Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan**

**Kementerian Pertanian**

**2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan publik sangat penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan publik merupakan 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, Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara. Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) adalah unit pelaksana teknis (UPT) Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan merupakan badan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara

komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan periode triwulan 2 (April-Juni) tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode triwulan 2 (April-Juni) tahun 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3.63	<b>Sangat Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.71	<b>Sangat Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3.50	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	2.97	<b>Baik</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.61	<b>Sangat Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3.68	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3.79	<b>Sangat Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.74	<b>Sangat Baik</b>
9	Sarana dan Prasarana	3.71	<b>Sangat Baik</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan yaitu biaya/tarif , waktu penyelesaian dan sistem ,mekanisme dan prosedur pelayanan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur

dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Biaya /tarif	Sosialisasi tarif pengujian berdasarkan Peraturan Terbaru	V	V	Bagian penyiapan sampel
2	Waktu Penyelesaian	Mempersingkat waktu pengujian		V	Bagian Pelayanan Teknis
3	Produk spesifitas jenis layanan	Peningkatan pengembangan metode untuk pengujian yang diminta pengguna jasa		V	Bagian Pelayanan Teknis

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi tarif pengujian berdasarkan Peraturan Terbaru	Sudah	Posting tarif uji berbagai media sosial web dan wa center		
2	Mempersingkat waktu pengujian	Sudah	Pengujian PCR dari 7 hari menjadi 5 hari		
3	Peningkatan pengembangan metode untuk pengujian yang diminta pengguna jasa	Belum	Pengembangan metode sesuai permintaan pengguna jasa		Dalam proses pengembangan metode

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67,66 % dari 2 kegiatan baru terlaksana 3 kegiatan tindak lanjut pelaksanaan IKM.

Bogor, September 2024

Subkordinator Substansi

Penyiapan Sampel



Drh. Wiwit Subiyanti

NIP. 198102212008012010

### Sosialisasi Tarif Berdasarkan PMK via Web dan Wa center

[illegible]

**WhatsApp**

web.whatsapp.com

Ehan Nurairah (Indogal Agro Trading)  
online

PESAN

Ehan Nurairah (Indogal Agro Trading)

- +62 821-1761-0660  
*Tertitip up new 2023 revisi 5.2.pdf + 2 halaman*
- +62 812-8064-365  
*Tertitip up new 2023 revisi 5.2.pdf*
- +62 812-8064-365  
*Tertitip up new 2023 revisi 5.2.pdf*

Cpi Feed Div. Tabanan (Maya)  
*Untuk tertitip up pengisian terasbut harganya 10.000/bu*

Cpi Food Div. Tabanan (Maya)  
*Untuk tertitip up analisa kesempurnaan pengeluaran darah beres je ...*

- +62 812-1004-7713  
*Tertitip up new 2023 revisi 5.2.pdf + 2 halaman*
- +62 811-883-903  
*Bisa dicampur di Lab kami untuk produk Dog Snacks. Berikut bu...*
- +62 811-2387-787  
*Tertitip up new 2023 revisi 5.2.pdf*
- +62 878-1555-1811  
*Tertitip up new 2023 revisi 5.2.pdf*

Agro Food (Anisah)  
*Untuk up kader kolestrol di tertitip adalah 210.000*

Indo Guna (Indah)  
*Untuk tertitip up new 2023 revisi 5.2.pdf*

PELAYANAN CUSTOMER BPNSH  
*Analis (20113, 201310201) +62 811-1948-4555; Selamat pagi 208.15, =*

- +62 813-1948-4555  
*Untuk tertitip up dari waktu upnya*

sama sama 280/bu 13,02

11/4/2023

bak, Terima kasih atas partisipasinya 13,39 up

12/4/2023

KUESIONER SURVEI KEPUKASAN MADIRAKAT BAWAH BOGOR

Selamat Pagi Bapak/Ibu, mohon bimbingan untuk mengisi Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat BPNSH dengan im sebagai berikut:  
<https://forms.gle/KxNtPvVwUQdGkufg>

Terimakasih 13,48 up

KEMARAN

Selamat siang 13,27

Terima kasih telah menghubungi Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan. Silakan beri tahu apa yang dapat kami bantu.

Bapak/Ibu saya ingin bertanya untuk analisa trembolon HPUC dan nirodu antiortofek besan banyak sampel yang diperlukan apakah ini sudah tertera atau saya boleh memisalkan sampel 1 pack saja? 13,23

Selamat siang 13,42 up

Untuk uji trembolone dan Residu antibiotik mohon dipisah sampainya dikarenakan adanya terpisah 13,45 up

bak bu/pak terima kasih 13,48

13/4/2023

sama sama 13,45 up

Tertitip up new 2023 revisi 5.2.pdf  
3 halaman • PDF • 800 kb

selamat sore berikut kami kirimkan tertitip upnya 13,48 up

13/4/2023

bak terima kasih 13,48

Ketik pesan



## Penyesuaian Waktu Pengujian



**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK**  
**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**

[Beranda](#) [Profil](#) [Layanan](#) [Informasi Publik](#) [Publikasi](#) [Portal PPID](#) [Berita](#)

2	Pewarna Sintetik Kualitatif (Sudan Red I, II, III, IV, 7b, G, Methanil Yellow, Methyl Red, Rhodamin B, Tartrazine)	SNI 01-2895-1992 / MU. 7.2.3.34	Kromatografi kertas	7 hari	Rp.	60.000	
3	Pewarna Sintetik Kuantitatif (Sudan Red I, II, III, IV, G, 7b)	MU. 7.2.3.21	HPLC	10 hari	Rp.	100.000	
<b>V IDENTIFIKASI SPESIES (per jenis hewan)</b>							
1	Identifikasi Spesies Sapi, Unggas, Babi, Kambing / Domba	MU. 7.2.3.9	ELISA	5 hari	Rp.	300.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
2	Identifikasi spesies babi	MU. 7.2.3.32-1	qPCR	5 hari	Rp.	500.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
3	Identifikasi spesies tikus	MU. 7.2.3.32-2	qPCR	5 hari	Rp.	500.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
4	Identifikasi spesies sapi	MU. 7.2.3.32-3	qPCR	5 hari	Rp.	500.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
5	Identifikasi spesies ayam	MU. 7.2.3.32-4	qPCR	5 hari	Rp.	500.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
6	Identifikasi spesies kambing	MU. 7.2.3.32-5	qPCR	5 hari	Rp.	500.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
7	Identifikasi spesies domba	MU. 7.2.3.32-6	qPCR	5 hari	Rp.	500.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
8	Identifikasi spesies kerbau	MU. 7.2.3.32-7	qPCR	5 hari	Rp.	500.000	
9	Identifikasi spesies anjing	MU. 7.2.3.32-8	qPCR	5 hari	Rp.	500.000	
<b>VI CEMARAN KIMIA</b>							
1	Klorin	MU. 7.2.3.30	Kolorimetri	5 hari	Rp.	50.000	
2	Hydrogen Peroksida (H <sub>2</sub> O <sub>2</sub> )	MU. 7.2.3.29	Kolorimetri	5 hari	Rp.	60.000	
3	Uji Borax	MU. 7.2.3.1	Kolorimetri	5 hari	Rp.	60.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
4	Uji Formalin	MU. 7.2.3.8	Kolorimetri	5 hari	Rp.	50.000	SNI ISO/IEC 17025:2017
5	Formalin Rapid Test	MU. 7.2.3.8-1	Kolorimetri	5 hari	Rp.	20.000	
<b>VII TOKSIN</b>							
1	Aflatoksin M1	MU. 7.2.3.19	ELISA	5 hari	Rp.	300.000	
<b>VIII LAINNYA</b>							
1	Avian Influenza	MU. 7.2.3.31	qRT-PCR	5 hari	Rp.	500.000	
2	African Swine Fever (ASF)	MU. 7.2.3.32-18	qRT-PCR	5 hari	Rp.	500.000	
3	Foot Mouth and Disease / Penyakit Mulut dan Kuku (FMD / PMK)	MU. 7.2.3.32-10	qRT-PCR	5 hari	Rp.	500.000	
<b>IX Uji Profisiensi (Per Komoditi)</b>							
1	Formalin				Rp.	1.500.000	SNI ISO/IEC 17043:2010
2	Borax				Rp.	1.500.000	SNI ISO/IEC 17043:2010
3	Uji Tapir Skoring 4 Golongan Antibiotik (Penicilin, Tetracyclin, Makrolida, Aminoglikosida)				Rp.	1.500.000	SNI ISO/IEC 17043:2010

Ket : \*\* Harga akumulasi, karena membutuhkan dua pengujian (Lemak+Kadar Air) untuk metode tersebut  
 \*\*\* Perkiraan waktu pengerjaan dimulai setelah pembayaran dan berlaku pada hari kerja

qPCR : quantitative / real time PCR  
 qRT-PCR : Reverse Transcriptase quantitative / real time PCR

HPLC : High Performance Liquid Chromatography

ELISA : Enzyme Linked Immuno Assay

AAS : Atomic Absorption Spectrometer

ICP : Inductively Coupled Plasma

Tarif pengujian khusus Pelajar dan Mahasiswa:

1. Pelajar 25% (Diskon 75%)
2. Mahasiswa D1s/dS1 50% (Diskon 50%)
3. Mahasiswa S2 75% (Diskon 25%)
4. Mahasiswa S3 90% (Diskon 10%)

Scan untuk melihat tata cara  
 pengimanan sampel



