

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



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 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,56	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,31	Baik
4	Biaya/Tarif	3,12	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,59	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,60	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,56	Sangat Baik

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

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penggunaan ivlab hasil uji langsung masuk e-mail penguna jasa	V				Bagian Penyiapan Sampel
		Mempersingkat waktu pengujian	V				Bagian Pelayanan Teknis
2	Sistem, mekanisme dan prosedur layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	V	V	V	V	Bagian Penyiapan sampel
		Prosedur penerimaan tamu dengan scan barcode gform	V				Bagian Tata Usaha
		Pemasangan petunjuk informasi	V				Bagian Tata Usaha
		Peningkatan informasi pelayanan Bimtek		V			Bagian Tata Usaha
3	Biaya /tarif	Sosialisasi keunggulan pengujian BPMSPH	V				Bagian penyiapan sampel

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	1.1.Penggunaan ivlab hasil uji langsung masuk e-mail pengguna jasa	Sudah	Hasil uji otomatis masuk ke email pengguna jasa notifikasi melalui wa		
	1.2.Mempersingkat waktu pengujian	Sudah	Penjabaran waktu penyelesaian pengujian untuk cemaran mikroba dari 21 hari menjadi 15 hari		
2	2.1. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Belum	Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik rencana pada triwulan 2		Rencana Mei 2024
	2.2.Prosedur penerimaan tamu dengan	Sudah	Pembaharuan		

	scan barcode gform		prosedur dan sapras penerimaan tamu		
	2.3.Pemasangan petunjuk informasi	Sudah	Sudah dilakukan pemasangan petunjuk		
	2.3.Peningkatan informasi pelayanan Bimtek	Belum	Peningkatan sarana dan prasarana bimtek sedang dalam proses		Usulan kegiatan TW 2
3	3.1.Sosialisasi keunggulan pengujian BPMSPH	Sudah	Sosialisasi melalui web dan media sosial		

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 71,43 % dari 7 kegiatan baru terlaksana 5 kegiatan tindak lanjut pelaksanaan IKM. Forum konsultasi publik rencana akan dilaksanakan pada bulan Mei 2024.

Bogor, April 2024

Subkordinator Substansi

Penyiapan Sampel



Drh. Wiwit Subiyanti

NIP. 198102212008012010

Sosialisasi Tarif Berdasarkan PMK via Web dan Wa center

MSPH - Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan

bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id/?page_id=59

Indonesia

Facebook

Twitter

Instagram

FAQ/Q&A

Kontak Kami

Peta Situs



PKH



BPMSPH

BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

Profil

Layanan

Informasi Publik

Publikasi

Portal PPID


Berita

Agenda

Tarif Uji

Tarif Uji 2023 (berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.85 Tahun 2023)

Klik gambar untuk memperbesar atau download [di sini](#) (pdf)



BPMSPH

BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Jl. Pemuda No 29A Bogor 16161, Jawa Barat Telp / Fax : 021-8353712 / 021-8377111

TARIF PENGUJIAN PRODUK HEWAN (Berdasarkan PMK No.85 Th.2023)



KAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

AG-130-181

1	2	3	4	5	6	7	8
	PENGUJIAN	ACUAN (METODE UJI)	TEKNIK PENGUJIAN	WAKTU PENGUJIAN (ESTIMASI)	HARGA	RUANG LINGKUP AKREDITASI	
6	CEMBAK MROKRA						
a	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.1	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
b	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.2	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
c	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.3	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
d	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.4	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
e	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.5	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
f	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.6	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
g	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.7	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
h	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.8	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
i	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.9	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
j	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.10	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
k	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.11	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
l	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.12	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
m	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.13	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
n	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.14	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
o	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.15	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
p	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.16	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
q	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.17	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
r	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.18	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
s	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.19	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
t	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.20	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
u	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.21	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
v	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.22	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
w	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.23	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
x	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.24	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
y	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.25	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
z	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.26	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
aa	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.27	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
ab	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.28	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
ac	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.29	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
ad	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.30	Enzimatis (CFU)	7 hari	Rp. 40.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	
ae	CembaK MroKra	382 2023/2028 Indr 4.31	Enzimatis (AMPO)	10 hari	Rp. 70.000	SNR ISO/IEC 17025:2017	

G) WhatsApp

web.whatsapp.com

PESAN

Ehan Nuraisah (Indogal Agro Trading)

- +62 821-1761-0860
Tertitip up new 2023 revisi: S2_230512_158835.pdf + 2 halaman
- +62 812-8064-365
Tertitip up new 2023 revisi: S2.pdf
- +62 812-8064-365
Kesepakatan sama, baik berikut kami kirimkan tertitipnya

Cpi Food Dlu Tabanan (Maya)

- Untuk tertitip agri analisis kelompok pembelanjaan daerah benaga ya ...

Cpi Food Dlu Tabanan (Maya)

- Untuk tertitip agri analisis kelompok pembelanjaan daerah benaga ya ...
- +62 812-1004-7713
Tertitip up new 2023 revisi: S2.pdf + 2 halaman
- +62 811-883-903
Bisa dilakukan di Lab kami untuk produk Diop praktek. Berikut ka...
- +62 811-2387-787
Tertitip up new 2023 revisi: S2.pdf
- +62 878-1555-1811
Tertitip up new 2023 revisi: S2.pdf

Agro Food (Anisla)

- Untuk agri kader kolektori di kantah awal: 210.000

Indo Guna (Indah.)

- Tertitip up new 2023 revisi: S2.pdf

PELAWANAN CUSTOMER BPMSPH

- Anada (09/13, 20/9/2023) +62 819-1948-4555: semat pag (09/18, =
- +62 813-1948-4555
Tertitip tertitip up dan waktu tertitipnya

Ehan Nuraisah (Indogal Agro Trading)
online

Sama-sama pak/bu

11/10/2023

bak, Terima kasih atas partisipasinya.

12/10/2023

Samat pagi Bapak/bu, mohon bimbingan untuk mangsi? Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat BPMSPH dengan link sebagai berikut:
<https://forms.gle/KAGNPFvrvfDkUdujg>

Terimakasih

KEMARIIN

Samat siang

Terima kasih telah menghubungi Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Heasin. Silakan ber-tunggu apa yang dapat kami bantu.

Bapak/bu saya ingin bertanya untuk analisa tembokan HPLC dan residu antibiotik barang sampel yang diperikutai akan ini labnya terapan atau saya boleh memberikan sampel i pack saja?

Samat siang,

Untuk uji trenbioe dan Residu antibiotik mohon dipisah sampainya dikarenakan adanya terapan

bak bu/pak terima kasih

sama-sama

Tertitip up new 2023 revisi S2.pdf
2 halaman • PDF • 950 KB

semat sore berikut kami kirimkan tertitipnya

bak terima kasih

Ketik pesan

Sosialisasi Prosedur alur pelayanan

BPMSPH - Balai Pengujian Mutu x Alur Pelayanan dan Persyaratan x

bpm sph.ditjenpkh.pertanian.go.id/?page_id=322

Indonesian

f t i FAQ/Q&A Kontak Kami Peta Situs

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

Profil Layanan Informasi Publik Publikasi Portal PPID Berita Agenda

Alur Pelayanan dan Persyaratan

PENERIMAAN TAMU
PENGADUAN MASYARAKAT
PELAYANAN PENGUJIAN
Persyaratan Pengujian

Cari di situs ini

Kami KEMENTERIAN
ASN PERTANIAN
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

Pintasan Web

Sistem Manajemen
Anti Penyusapan
& Link Pengaduan

SN ISO 45001:2018
Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Persyaratan Pelayanan

1. Pelayanan Pengujian

1. Membawa surat pengantar/permohonan pengujian,
2. Mengisi surat kontrak pengujian dan mengisi tanda terima pengujian
3. Membawa Sampel dengan jumlah minimal sampel uji sebesar:

- Daging Mamalia, 500 gr	- Air Kalku 200 gr
- Daging Unggas, 500 gr	- Lemak unggas 50 gr
- Daging puyuh, merpati, 200 gr	- Gelatin 50-100 gr
- Hati Mamalia, 400 gr	- Sarang Burung Walet 50 gr
- Kulit Unggas 200 gr	- Madu 250 ml
	- Baki 30-50

- Balai Pengujian Mutu x Alur Pelayanan dan Persyaratan x

bpm sph.ditjenpkh.pertanian.go.id/?page_id=322

Indonesian

f t i FAQ/Q&A Kontak Kami Peta Situs

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

Profil Layanan Informasi Publik Publikasi Portal PPID Berita Agenda

PELAYANAN BIMTEK/MAGANG/SEWA FASILITAS

Persyaratan Pelayanan

Identitas diri (KTP / SIM)

- Stakeholder berasal dari instansi pemerintah dan non pemerintah
- Mengikuti aturan yang berlaku

BIMTEK

LAYANAN SEWA KELAS & RUMAH TAMU

MAGANG & PENELITIAN

INFORMASI & DOKUMENTASI

Identitas diri (KTP / SIM)

- Stakeholder berasal dari instansi pemerintah dan non pemerintah
- Melampirkan proposal penelitian untuk mahasiswa penelitian

Identitas diri (KTP / SIM)

- Stakeholder berasal dari instansi pemerintah dan non pemerintah
- Menyampaikan pemberitahuan sewa kelas / rumah tamu baik melalui WA ataupun email
- Mengikuti aturan yang berlaku

KTP untuk perorangan

- Akte pengesahan badan hukum organisasi/lembaga untuk organisasi/lembaga

formulir permohonan informasi publik yang tersedia di meja pelayanan atau melalui website : <https://bpm sph.ditjenpkh.pertanian.go.id/>

PERSYARATAN PELAYANAN

LPSE
LPSE KEMANTAN
Layanan Pengadaan Secara Elektronik
Kementerian Pertanian

SiRUP
Sistem Informasi
Rencana Umum Pengadaan

Lihat Lawan dan
Laporkan Gratifikasi !

STOP GRATIFIKASI
Dilarang Menerima dan Memberi Gratifikasi
dalam Rangka Kerja

