

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan 1 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 1 (Januari-Maret) 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 1 (Januari-Maret) tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.76	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.53	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.39	Baik
4	Biaya/Tarif	3.18	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.76	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.67	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.67	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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW II	TW III	
1	Biaya /tarif	Sosialisasi tarif pengujian berdasarkan Peraturan Terbaru	V	V	Bagian penyiapan sampel
2	Waktu Penyelesaian	Mempersingkat waktu pengujian	V	V	Bagian Pelayanan Teknis
3	Sistem, mekanisme dan prosedur layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	V		Bagian Penyiapan sampel
		Mengoptimalkan penggunaan wa center untuk sosialisasi prosedur dan alur pelayanan	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 Sosialisasi tarif pengujian berdasarkan Peraturan Terbaru	Sudah	Posting tarif uji berbagai media sosial web dan wa center		
2	2.1. Mempersingkat waktu pengujian	Sudah	Penjabaran waktu penyelesaian pengujian untuk cemaran mikroba dari 21 hari menjadi 15 hari		
3	3.1.Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik rencana pada triwulan 2		Rencana Juli 2024
	3.2 Mengoptimalkan penggunaan wa	Sudah	Penggunaan wa		

	center untuk sosialisasi prosedur dan alur pelayanan		center untuk komunikasi dengan pengguna jasa		
--	--	--	--	--	--

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 100 % dari 4 kegiatan baru terlaksana 5 kegiatan tindak lanjut pelaksanaan IKM.

Bogor, Juni 2024

Subkordinator Substansi

Penyiapan Sampel



Drh. Wiwit Subiyanti

NIP. 198102212008012010

Sosialisasi Tarif Berdasarkan PMK via Web dan Wa center

[illegible]

PESAN

Ehan Nurarah (Indogal Agro Trading) terakhir

- +62 821-1761-0660
Terima kasih baru kali kirimkan **tarif uji**-nya
- +62 812-8064-365
Terima kasih baru kali kirimkan **tarif uji**-nya
- +62 812-8064-365
Terima kasih baru kali kirimkan **tarif uji**-nya
- Cpi Feed Div. Tabanan (Maya)
Untuk **tarif uji** pengujian terasbut harganya 10.000/bu
- Cpi Food Div. Tabanan (Maya)
Untuk **tarif uji** analisa kesempurnaan pengeluaran darah beres ya...
- +62 812-1004-7713
Terima kasih baru kali kirimkan **tarif uji**-nya
- +62 811-883-903
Bisa di analisis di Lab kami untuk produk Dog Snacks. Berikut bu...
- +62 811-2387-787
Terima kasih baru kali kirimkan **tarif uji**-nya
- +62 878-1555-1811
Terima kasih baru kali kirimkan **tarif uji**-nya
- Agro Food (Anisah)
Untuk uji kadar kolesterol di **tarif** adalah 210.000
- Indo Guna (Indah)
Untuk **tarif uji** new 2023 revisi 5.2.pdf
- PELAYANAN CUSTOMER BPNSH
Ande (20113_20130202) +62 813-1948-4555; selamat pagi 208.15, =
- +62 813-1948-4555
berikut **tarif uji** dari waktu uji-

[Unduh video dari halaman ini](#)

Ehan Nurarah (Indogal Agro Trading) online

sama sama 280/bu 13,02

11/4/2023

bak, Terima kasih atas partisipasinya 13,02

12/4/2023

KUESIONER SURVEI KEPUKASAN (MADIKARAKAT) BAWSH BOGOR

Terima kasih

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

Terimakasih 13,08

KEMARAN

Selamat siang 13,07

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 besara banyak sampel yang diperlukan apakah ini sudah tertera atau saya boleh memisalkan sampel 1 pack saja? 13,03

Selamat siang 13,02

Untuk uji trembolone dan Residu antibiotik mohon dipisah sampainya dikarenakan adanya terpisah 13,02

bak bu/pak terima kasih 13,08

sama-sama 13,05

Tarif uji new 2023 revisi 5.2.pdf
2 fileman • PDF • 800 kb

selamat sore berikut kami kirimkan **tarif uji**-nya 13,08

bak terima kasih 13,08

Ketik pesan

Sosialisasi Prosedur alur pelayanan



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

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

Alur Pelayanan dan Persyaratan

PENERIMAAN TAMU
PENGADUAN MASYARAKAT
PELAYANAN PENGUJIAN
 Persyaratan Pengujian

Persyatan Pelayanan

1. Pelayanan Pengujian

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

- Daging Mamalia, 500 gr	- Air Kaldu 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 Mamalia, 200 gr	- Madu 250 ml

Cari di situs ini

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

Pintasan Web


SNI ISO 45001:2018
 Kesehatan dan Keselamatan Kerja

PELAYANAN BIMTEK/MAGANG/SEWA FASILITAS

Persyaratan Pelayanan



LPSE KEMANTAN

Layanan Pengadaan Secara Elektronik
Kementerian Pertanian

SiRUP
Sistem Informasi
Rencana Umum Pengadaan

Lihat Lawan dan
Laporkan Gratifikasi !



Sistem Manajemen Anti Penyuapan

