

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 Prosedur alur pelayanan

The screenshot shows the website interface for the 'Alur Pelayanan dan Persyaratan' page. The header includes the PKH BPMSPH logo and the full name of the institution: 'BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN, DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN, KEMENTERIAN PERTANIAN'. Navigation menus for 'Profil', 'Layanan', 'Informasi Publik', 'Publikasi', 'Portal PPID', 'Berita', and 'Agenda' are visible. The main content area is titled 'Alur Pelayanan dan Persyaratan' and features a sub-section for 'PENERIMAAN TAMU'. A large graphic titled 'Persyaratan Pelayanan' lists requirements for '1. Pelayanan Pengujian', including items like 'Daging Mamalia', 'Daging Unggas', and 'Hati Mamalia' with their respective weights. A search bar and social media icons are also present on the right side of the page.

The screenshot shows the website interface for the 'Alur Pelayanan dan Persyaratan' page, specifically the 'PELAYANAN BIMTEK/MAGANG/SEWA FASILITAS' section. The header and navigation menus are consistent with the previous screenshot. The main content area is titled 'PELAYANAN BIMTEK/MAGANG/SEWA FASILITAS' and features a sub-section for 'Persyaratan Pelayanan'. A large graphic titled 'PERSYARATAN PELAYANAN' details requirements for 'BIMTEK', 'MAGANG & PENELITIAN', and 'LAYANAN SEWA KELAS & RUMAH TAMU'. It lists requirements such as 'Identitas diri (KTP / SIM)', 'Stakeholder berasal dari instansi pemerintah dan non pemerintah', and 'Mengikuti aturan yang berlaku'. A 'STOP GRATIFIKASI' banner is visible at the bottom right of the page.

