

# Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**Periode Triwulan I Tahun 2026**

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
KEMENTERIAN PERTANIAN



# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1.Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat, yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dikalsanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan secara tidak diskriminatif.

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.

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 3 (tiga) bulan sekali oleh BPMSPH juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan IKM yaitu sebagai pedoman dan acuan bagi BPMSPH dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan BPMSPH, terutama peningkatan kualitas pelayanan dibidang pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan. Tujuan dari penyusunan IKM yaitu mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

## **1.3 Manfaat Pengukuran IKM**

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan pelayanan di BPMSPH
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Tersediannya informasi IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan BPMSPH

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **3.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

#### **3.2 Metode Pengumpulan data**

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang ditanyakan kepada pengguna jasa/mitra kerja terhadap 9 (sembilan ) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara diisi sendiri oleh penerima layanan secara online melalui web site Kementerian Pertanian.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Kerja pelayanan di BPMSPH dari waktu ke waktu. Indeks kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu;

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **3.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi form yang telah disiapkan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **3.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Pengumpulan data dilakukan secara periodik dalam jangka waktu Januari-Maret 2026.

### **3.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan responden berdasarkan jenis layanan BPMSPH yaitu layanan pengujian, sewa ruang pertemuan, magang teknis dan pelayanan informasi dilakukan secara acak setelah pengguna jasa mendapatkan pelayanan.

### **3.6 Pengolahan Data**

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan Skala Likert dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai survei dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai

Penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Umsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,1) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat dilihat dari tabel sebagai mana tersebut dibawah ini.

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,62 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## **II. 3. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

### **1. Jumlah Responden**

Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian diBPMSPH, jumlah responden sebanyak 63 responden dari pihak swasta, instansi pemerintah dan perseorangan.

### **2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di BPMSPH pada saat pelayanan penerimaan sampel dari pengguna jasa/ mitra kerja secara manual dengan *gform* melalui wa center dan web BPMSPH.

### **3. Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan pada periode Januari-Maret 2026.

### BAB. III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 4.11 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode Januari-Maret 2026 yaitu 63 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,75** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **93,65** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. Dengan rincian sebagai berikut;

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	14	22,22
		Perempuan	49	77,78
2	Pendidikan	D1/D2/D3/D4	1	1,59
		S1	47	74,60
		S2	7	11,11
		SMA	8	12,70
3	Pekerjaan	Pegawai Swasta	21	33,33
		Pelajar/Mahasiswa	29	46,03
		PNS/TNI/POLRI	11	17,46
		Lainnya	2	3,17
4	Jenis Layanan	Konsultasi	1	1,59
		Magang	24	38,10
		Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	3	4,76
		Pelayanan Sewa Fasilitas dan Aset	6	9,52
		Pengujian Keamanan dan Mutu Produk Hewan	28	44,44

4.12 Indeks Kepuasan Masyarakat (unit layanan dan per Unsur layanan Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut;

Tabel 1. Detail SKM Per Unsur

Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,78	3,79	3,54	3,78	3,76	3,78	3,81	3,71	3,76
Kategori	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit layanan</b>	<b>93,65</b>	<b>3.75</b>							
	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							

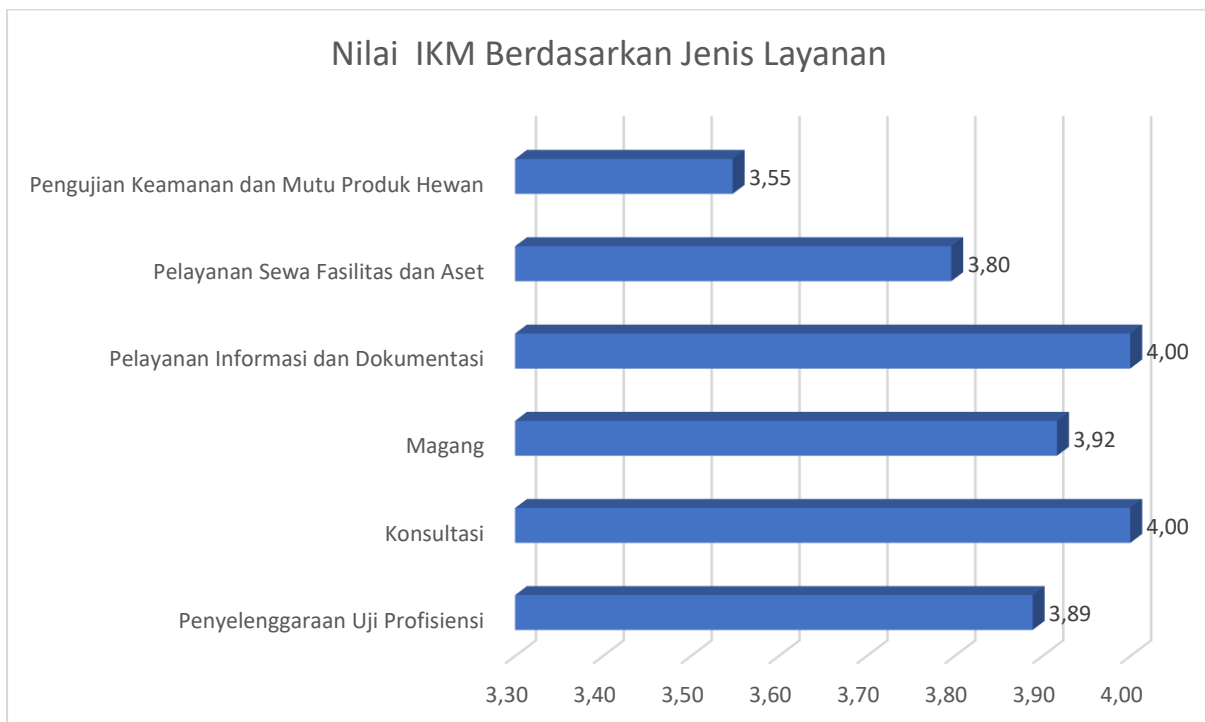
Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



**Tabel 2 Nilai Rata-rata Per Jenis layanan**

Jenis pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan									Total Nilai Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Penyelenggaraan Uji Profisiensi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>3,89</b>
Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4,00</b>
Magang	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,88	3,96	<b>3,92</b>
Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	<b>4,00</b>
Pelayanan Sewa Fasilitas dan Aset	3,83	3,83	3,50	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	<b>3,80</b>
Pengujian Keamanan dan Mutu Produk Hewan	3,61	3,64	3,14	3,61	3,57	3,61	3,68	3,50	3,57	<b>3,55</b>

**Gambar 2. Tabel Nilai IKM Per Jenis layanan Triwulan 1**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL IKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan unsur layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa;

1. Waktu penyelesaian mendapat nilai terendah yaitu 3,54, selanjutnya Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,71 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya terendah ke tiga produk spesifitas jenis layanan 3,76.
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu perilaku pelaksana dengan nilai 3,81 dan system mekanisme dan prosedur layanan dengan nilai 3,79 serta persyaratan layanan dengan nilai 3,78
3. Nilai tertinggi pada pelayanan informasi dan dokumentasi serta konsultasi sebesar 4,00, kedua yaitu magang sebesar 3,92, ketiga UP sebesar 3,89 dan terendah pada pengujian keamanan dan mutu produ hewan 3,55.

Adapun dalam pengisian survey kepuasan masyarakat adanya masukan dan saran antara lain;

1. Kecepatan dalam cetak billing dan kwitansi bayar semoga bisa langsung otomatis muncul saat terbooking, dan seandainya memang sudah bisa cetak dengan cepat, semoga di lengkapi dengan tombol cancel karen kemungkinan pengguna ada perubahan rencana.
2. sampel ujinya kalo bisa penentuan gramasi/volumenya tidak terlalu banyak
3. Tingkatkan kebersihan, kerapihan dan kelengkapan fasilitas meeting
4. kegiatan kebersamaan seperti senam bersama dapat lebih sering dilaksanakan, karena dapat menjadi sarana penyegaran sekaligus mempererat kebersamaan antar pegawai dan peserta magang.
5. Untuk Hasil Uji lebih baik dalam satu halaman satu sample uji dan dicantumkan dengan standar yang digunakan. seperti contoh, kami kirim sample karkas ayam pengujian mikro dalam satu halaman itu ada hasil TPC, Salmonela dan Staphilococus nya berapa lalu standar (SNI 3924:2023) berapa. ini lebih efisien dalam pemakaian kertas juga, dan kamipun mudah pembacaannya. Jadi ketika kami kirim 5 sample karkas ayam untuk uji mikro,

hasil labnya hanya 5 halaman saja, bukan tiap parameter mikro satu halaman.

6. Kode pembayaran diperpanjang
7. Tingkatkan pelayanan dan selalu memberikan informasi terupdate jika ada perubahan
8. Dapat diadakan profisiensi matrik daging ayam untuk mikrobiologi
10. Sejauh ini, saran yang dapat saya berikan mungkin untuk penyebaran mahasiswa yang magang dapat tersebar lebih merata dan tidak fokus hanya di satu divisi saja. Peningkatan sarana kebersihan untuk pelayanan sewa ruang dan asset
11. Pengguna jasa pengujian dengan masukan satuan hasil uji tidak sesuai dengan permintaan disurat sehingga menunggu revisi hasil
12. mohon untuk pengkajian tentang sarana penjemputan sampel produk yang akan diuji, yang tentunya dengan ongkos penjemputan sampel yang sesuai
13. Share info layanan ke para pelaku usaha, dan ketentuan-ketentuan standar, apalagi saat ada perubahan parameter
14. anak magang/PKL teknis yang di sampel sebaiknya ada tugas yang lebih jelas.

Adapun kondisi permasalahan /kekurangan dari unsur pelayanan sebagai berikut;

- Waktu pelayanan untuk akses pelayanan jasa sewa ruang kelas dan ruang tamu untuk pemesanan via online kurang cepat respon karena adanya pemeliharaan aplikasi Spill B untuk pelayanan sewa ruang kelas dan ruang tamu dan bimtek/magang/penelitian. Pendaftaran uji profisiensi selama ini masih manual.
- Penanganan pengaduan, masukan dan saran dari pengguna jasa beberapa belum dapat ditindak lanjuti terkait dengan aplikasi IVlab dan tagihan pembayaran karena aplikasi dari dapatan Kementerian Pertanian.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan akan dikembangkan sesuai dengan permintaan pengguna jasa, ada beberapa uji yang belum dapat dilakukan karena masih dalam pengembangan metode.

#### 4.2 Rencana Tindak lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Waktu penyelesaian layanan ditingkatkan dengan peningkatan penyelesaian pengembangan sisten informasi IVLab hasilnya langsung masuk ke e-mail pengguna jasa dan diharapkan customer mengirim sampel perkemasan agar hasil uji bersamaan. Peningkatan kecepatan layanan dengan diluncurkannya Spill B untuk memudahkan pelayanan magang/bimtek serta sewa ruang kelas dan tamu sehingga pengguna jasa yang membutuhkan pelayann tersebut dapat langsung mendaftar di aplikasi tersebut. Spill B pada awal tahun telah menambahkan menu layanan pendaftaran uji profesiensi. Produk dan spesifitas layanan ditingkatkan dengan meningkatkan pengembangan metode pengujian berdasarkan permintaan masyarakat dan kebutuhan saat ini. Peningkatan layanan pengaduan masukan dan saran yaitu dengan pembentukan tim pengaduan masyarakat untuk menindak lanjuti pengaduan dari pengguna jasa layanan. Pengaduan dapat secara langsung dan tidak langsung, media sosial dan web telah mencantumkan sosialisasi media pengaduan yang tersedia.. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut;

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi penggunaan Spill B untuk pelayanan magang,sewa asset dan uji profesiensi	V			Bagian tata usaha dan pelayanan teknis
		Respon cepat terhadap permintaan pelayanan dari	V			Bagian Penyiapan

		pengguna jasa melalui wa center				<b>Sampel dan informasi</b>
<b>2</b>	<b>Penanganan pengaduan, masukan dan saran</b>	Penderasan informasi terkait pengaduan,saran dan masukan		<b>V</b>		<b>Bagian Penyiapan Sampel dan informasi</b>
<b>3</b>	<b>Produk spesifitas jenis layanan</b>	Pengembangan sistem aplikasi Spill B untuk program LPUP	<b>V</b>			<b>Bagian Tata Usaha</b>  <b>Bagian penyiapan Sampel</b>

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,75** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **93,65** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. Kendala yang dihadapi secara teknis yaitu pengisian IKM, pengolahan data dan penyajian data secara manual. Pengguna jasa tidak seluruhnya mengisi link IKM yang dikirimkan melalui gform.

#### B. Rekomendasi

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan hendaknya meningkatkan waktu penyelesaian layanan.

Maka dari itu perlu adanya rekomendasi berdasarkan saran dari pengguna jasa/mitra kerja adalah:

1. Optimalisasi penggunaan aplikasi spill B untuk pelayanan uji profisiensi
2. Sosialisasi pada pengguna jasa media pengaduan, saran dan masukan
3. Peningkatan pelayanan magang dengan penyusunan jadwal secara intensif

Bogor, April 2026

Kepala Balai



Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc

NIP. 198103272006041001

## Lampiran 1. Form survei IKM

### 1. Kuesioner

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. Sesuai</li><li>4. Sangat sesuai</li></ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak kompeten</li><li>2. Kurang kompeten</li><li>3. Kompeten</li><li>4. Sangat kompeten</li></ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak mudah</li><li>2. Kurang mudah</li><li>3. Mudah</li><li>4. Sangat mudah</li></ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sopan dan ramah</li><li>2. Kurang sopan dan ramah</li><li>3. Sopan dan ramah</li><li>4. Sangat sopan dan ramah</li></ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak cepat</li><li>2. Kurang cepat</li><li>3. Cepat</li><li>4. Sangat cepat</li></ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Buruk</li><li>2. Cukup</li><li>3. Baik</li><li>4. Sangat Baik</li></ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sangat mahal</li><li>2. Cukup mahal</li><li>3. Murah</li><li>4. Gratis</li></ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak ada</li><li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>3. Berfungsi kurang maksimal</li><li>4. Dikelola dengan baik</li></ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. Sesuai</li><li>4. Sangat sesuai</li></ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1. Hasil Olahan Data

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

UNIT PELAYANAN

: BPMSPH BOGOR

JENIS LAYANAN

: Seluruh layanan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	3	4	4	3
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	3	4	3	3	3	3	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4



57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	3	4
SNilai /Unsur	238	239	223	238	237	238	240	234	237
NRR / pertanyaan	3,78	3,79	3,54	3,78	3,76	3,78	3,81	3,71	3,76
NRR tertbg/ pertanyaan	0,420	0,422	0,393	0,420	0,418	0,420	0,423	0,413	0,418
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit pelayanan</b>								*) <b>3,746</b>	**) <b>93,651</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,778
U2	Prosedur Pelayanan	3,794
U3	Kecepatan Pelayanan	3,540
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,778
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,762
U6	Kompetensi Petugas	3,778
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,810
U8	Penanganan Pengaduan	3,714
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,762

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**93,65**

**Mutu Pelayanan :**

**Sangat Baik**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Triwulan IV 2025**



**Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan**

**Kementerian Pertanian**

**2026**

# **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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode triwulan 4 (Oktober-Desember) tahun 2025**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.67	<b>Sangat Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.80	<b>Sangat Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3.60	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3.73	<b>Baik</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.73	<b>Sangat Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3.73	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3.80	<b>Sangat Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.73	<b>Sangat Baik</b>
9	Sarana dan Prasarana	3.80	<b>Sangat Baik</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan yaitu waktu penyelesaian, persyaratan dan biaya/tarif 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
			Desember	
<b>1</b>	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Peningkatan layanan pengujian, magang dan LPUP dengan penggunaan aplikasi Spill B	<b>V</b>	<b>Bagian Penyiapan Sampel dan informasi</b>
<b>2</b>	<b>Persyaratan</b>	Penderasan informasi persyaratan melalui kanal web dan media sosial BPMSPH berkenaan dengan persyaratan layanan	<b>V</b>	<b>Bagian penyiapan Sampel dan informasi</b>

### 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	Peningkatan layanan pengujian, magang dan LPUP dengan penggunaan aplikasi Spill B	Sudah	Penggunaan spill B untuk pendaftaran LPUP bulan Maret 2026		

2	Penderasan informasi persyaratan melalui kanal web dan media sosial BPMSPH berkenaan dengan persyaratan layanan	Sudah	Penderasan informasi terkait prosedur pelayanan BPMSPH bulan Januari 2025		
---	---	-------	---	---	--



## **BAB IV**

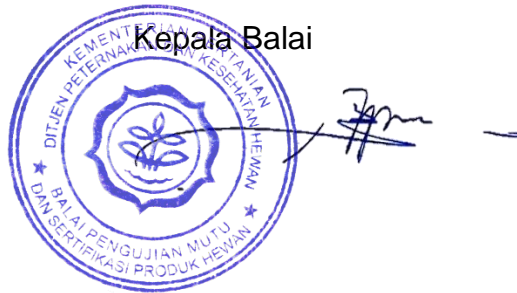
### **KESIMPULAN**

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 2 kegiatan terlaksana 3 kegiatan tindak lanjut pelaksanaan IKM.

Bogor, April 2026

Kepala Balai



Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc

NIP. 198103272006041001