

# LAPORAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

## Sosialisasi Pengujian pada Pengguna Jasa

### 2023



Forum Konsultasi Publik



Loyal Customer Award 2023



Penandatanganan Berita Acara  
Forum Konsultasi Publik

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga laporan pelaksanaan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2023 dalam rangka sosialisasi pelayanan pengujian pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik.

Konsep partisipasi dalam penyelenggaraan negara lahir sebagai konsekuensi dari sistem demokrasi yang diterapkan di Indonesia. Demokrasi dan partisipasi adalah ibarat dua sisi keping mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Demokrasi dapat dibangun hanya apabila masyarakat memiliki peran yang sama dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Berbagai peraturan perundang-undangan maupun kebijakan telah mengamanatkan partisipasi masyarakat menjadi bagian sejak penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi dan pemberian penghargaan. Terkait dengan Standar Pelayanan Publik, Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No 22 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 secara tegas menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel.

Guna menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik, sesuai dengan Amanah undang-undang dan peraturan yang berlaku, maka perlu dilakukan uji public dalam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) terhadap Standar Pelayanan Publik yang disusun

Bogor, Februari 2023

Kepala Balai



Drh. Nasirudin, M. Sc

NIP 196505081990031001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>II</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>III</b>
<b>A. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1. LATAR BELAKANG.....	1
2. TUJUAN DAN MANFAAT.....	2
3. RUANG LINGKUP .....	3
4. DASAR PELAKSANAAN .....	3
<b>B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP</b> .....	<b>4</b>
1. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN.....	4
2. PENYELENGGARA DAN PESERTA FKP.....	4
3. METODE PELAKSANAAN FKP .....	4
4. SUSUNAN ACARA FKP .....	6
<b>C. HASIL PELAKSANAAN FKP</b> .....	<b>7</b>
1. IDENTIFIKASI MASALAH .....	7
2. ANALISIS .....	7
3. RENCANA AKSI.....	8
<b>D. PENUTUP</b> .....	<b>10</b>
DARI PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK DALAM RANGKA SOSIALISAI PELAYANAN PENGUJIAN DIDAPAT DIHASILKAN REKOMENDASI SEBAGAI BERIKUT:.....	10

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Berita Acara Forum Konsultasi Publik.....	11
Lampiran 2. Salinan Daftar Hadir.....	14
Lampiran 3. Surat Undangan.....	17
Lampiran 4. Notulen Rapat.....	23
Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan.....	27

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanahkan kewajiban untuk mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan yang adil, transparan dan akuntabel.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) No 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, Pasal 1 (1) menyebutkan bahwa setiap badan public wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis layanan, Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Serta Surat Edaran (SE) No 19 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkup Instansi Pemerintah, maka untuk memberikan pelayanan public yang berkualitas, Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) menyelenggarakan FKP dalam rangka penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Dokumen standar pelayanan public berdasarkan Permenpan RB nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi 14 komponen yaitu 6 komponen *Service Delivery* dan 8 komponen *Manufacturing*.

6 komponen *Service Delivery* yang merupakan komponen terkait dengan proses penyampaian pelayanan antara lain :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

8 komponen *Manufacturing* yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi antara lain :

1. Dasar Hukum
2. Sarana prasarana/fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan Internal

5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelayanan

Bahwa dalam rangka mewujudkan partisipasi masyarakat tersebut, perlu adanya koordinasi dan kolaborasi antara pemerintah (penyelenggara pelayanan) dengan elemen masyarakat sebagai pengguna layanan yang diwadahi dalam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) yang antara lain terdiri dari perwakilan akademisi, Lembaga Swadaya Masyarakat/NGO, media massa, tokoh masyarakat/ agama, dunia usaha, dan/atau pemangku kepentingan (stakeholders) pelayanan publik lainnya.

FKP merupakan suatu cara untuk melibatkan partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan peraturan atau kebijakan. Selain mendapatkan masukan dan saran public terhadap penyelenggaraan pelayanan, FKP juga merupakan sarana untuk menyerap aspirasi sekaligus mensinkronkan keinginan masyarakat dan pemangku kepentingan.

## **2. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dilaksanakannya kegiatan FKP ini adalah:

- a. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada BPMSPH atas layana yang diterima selaku pengguna layanan.
- b. Memperoleh pemahaman yang sama dan solusi atas permasalahan yang ada anatara lain terkait penerapan, dampak dan evaluasi kebijakan yang diterapkan oleh BPMSPH, sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan ini adalah:

- a. Menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan (BPMSPH) sehingga dapat menimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik/pengguna layanan.
- b. Bagi BPMSPH:
  - Sarana mengajak dan mendidik publik
  - Mendapatkan masukan/saran dari masyarakat/public berkaitan dengan Standar Pelayanan yang disusun untuk kemudahan dan kelancaran pelaksanaanya
  - Sebagai fungsi monitoring dan evaluasi untuk mengetahui efektivitas kebijakan yang diterapkan
- c. Bagi publik/pemangku kepentingan:
  - Ruang partisipasi masyarakat
  - Memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan yang diterapkan

- Memperoleh kepastian pelayanan melalui pengawasan yang dilakukan
- Menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara
- Meningkatkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

### **3. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi:

- a. Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- b. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan public
- c. Pemberian penghargaan kepada customer

### **4. Dasar Pelaksanaan**

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi:

- a. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi
- b. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- d. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.
- e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 19 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkup Instansi Pemerintah.

## B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

### 1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

- a. Waktu : Kamis, 23 Februari 2023
- b. Tempat : Gedung Bimtek BPMSPH Bogor, Jalan Pemuda No 29 A, Tanah Sareal Bogor

### 2. Penyelenggara dan Peserta FKP

1. Penyelenggara FKP: Forum Konsultasi Publik diselenggarakan oleh BPMSPH
2. Peserta FKP: peserta yang hadir meliputi akademisi/dosen, mahasiswa/pelajar, Dinas Peternakan Kota Bogor, UPT Kementerian Pertanian, swasta dan masyarakat. Jumlah peserta hadir sebanyak 66 peserta.

### 3. Metode Pelaksanaan FKP

Metode pelaksanaan FKP secara hybrid, melalui offline (tatap muka) dan online. Tatap muka dilakukan melalui pertemuan formal antara penyelenggara dan peserta FKP, dimana penyelenggara berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan layanan pengujian dan layanan publik lainnya. Untuk menambah wawasan dari peserta FKP, penyelenggara menghadirkan narasumber kompeten dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Ombudsman RI. Anggaran FKP bersumber pada anggaran APBN tahun 2023. Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan FKP, antara lain:

3. Penyelenggara layanan
4. Pengguna layanan
5. Stakeholder pelayanan public
6. Ahli/praktisi/akademisi
7. Masyarakat sipil

Pelaksanaan FKP dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut yaitu pra pelaksanaan, pelaksanaan dan pasca pelaksanaan

#### a. Pra pelaksanaan

Untuk melaksanakan kegiatan FKP dilakukan persiapan sebagai berikut:

- 1) Pembentukan Tim penyusunan Standar Pelayanan Publik dan tim penyelenggara FKP
- 2) Dilakukan pembahasan internal antara tim penyelenggara FK dengan bagian keuangan dan adanya kemajuan teknologi informasi, telah disepakati bahwa FKP dilaksanakan secara *hybrid* yaitu *offline* dan *online*.

#### b. Pelaksanaan

Pelaksanaan FKP dijabarkan sebagai berikut:

- 1) FKP diselenggarakan pada Kamis, 23 Februari 2023, diselenggarakan secara *hybrid* yaitu diskusi secara langsung (*offline*) dan melalui aplikasi *zoom meeting* (*online*).
- 2) Penyelenggaraan FKP mengundang 66 peserta terdiri dari perwakilan akademisi, swasta, UPT Kementan, Dinas peternakan kota bogor, mahasiswa/pelajar dan masyarakat sekitar.
- 3) Penyelenggaraan FKP diawali dengan pembukaan dan sambutan dari Kepala BPMSPH, drh Nasirudin, M.Sc. sambutan Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner drh Syamsul Ma'arif, M.Si. Selanjutnya dilakukan penyampaian materi "Standar Pelayanan Publik Bagi Penyelenggara Pelayanan oleh Analis Kebijakan Muda Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Deputy Pelayanan Publik Pandji Saputra, S.I. Kom dan materi "Pengawasan Pelayanan Publik oleh Kepala Asisten Pencegahan Ombudsman RI, P Dika Arlita Kurnia Dewi.
- 4) Penyampaian materi diskusi," Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik" oleh Subkoordinator Penyiapan Sampel, drh Wiwit Subiyanti. Sebanyak 5 standar pelayanan BPSPH disampaikan dalam pertemuan tersebut, antara lain:
  - o Standar pelayanan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan produk hewan
  - o Standar pelayanan bimbingan teknis
  - o Standar pelayanan sewar uang kelas dan rumah tamu
  - o Standar pelayanan magang dan penelitian
  - o Standar pelayanan pemberian data dan informasi
- 5) Penyampaian materi diskusi,"Evaluasi Jasa Pengujian" oleh Subkoordinator Pelayanan Teknis, drh Diyan Cahyaningsari, M.Si.
- 6) Penampungan masukan secara langsung melalui diskusi dan dilive chart melalui zoom meeting serta melalui WA Center dan email setelah pelaksanaan FKP.
- 7) Penandatanganan Berita Acara FKP yang diawali oleh pemangku kepentingan diantaranya akademisi, mahasiswa/pelajar, swasta, UPT Kementan, dinas kota bogor yang membidangi fungsi peternakan dan Kesehatan hewan.

c. pasca pelaksanaan

pasca pelaksanaan kegiatan FKP adalah sebagai berikut:

- 1) Selama 7 hari kerja setelah pelaksanaan FKP, BPMSPH memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan saran dan masukan. Saran dan masukan disampaikan melalu WA official BPMSPH 08111109922 dan email [bpmsph@yahoo.com](mailto:bpmsph@yahoo.com) atau [bpmsph@pertanian.go.id](mailto:bpmsph@pertanian.go.id)

- 2) Tindak lanjut Berita Acara FKP disampaikan setelah 7 hari kerja, diumumkan dan dapat dipantau oleh pemangku kepentingan secara terbuka melalui website BPMSPH.
- 3) Membuat laporan FKP

#### 4. Susunan Acara FKP

Tanggal	Jam	Uraian	Narasumber	Pendamping/ Moderator
23-02-2023	08.00 - 08.15	Registrasi	Panitia	
	08.15 - 08.30	Undangan dan peserta masuk ruang zoom 1. Video profil 2. Video pelayanan	Panitia	
	08.30 - 08.45	Pembukaan	MC	
		Pembacaan Doa	Panitia	
		Menyanyikan Lagu Indonesia raya	Dirigent	
	08.45 - 09.00	Sambutan dan Arahan Dirkesmavet	Dirkesmavet	Panitia
	09.00 - 09.30	Profil dan SPP BPMSPH	Ka BPMSPH	Ka Subbag TU
	09.30 - 10.30	Materi Pelayanan Publik	ORI	
	10.30 - 11.30	Materi Pelayanan Publik	Kemenpan RB	
	11.30 - 11.45	Diskusi dan tanya jawab		
	11.45 - 12.15	Reviu dan diskusi SPP BPMSPH	Ketua PPID	Subkoordinator Pelayanan Teknis
	12.15 - 12.30	Kesimpulan dan Penandatanganan Berita Acara Forum Konsultasi Publik	Subkordinator penyiapan sampel	Panitia
	12.30 - 13.00	Ishoma	Panitia	Panitia
	13.00 - selesai	Customer Award dan Ramah Tamah Penutup	Panitia	Panitia

## C. HASIL PELAKSANAAN FKP

### 1. Identifikasi Masalah

Terlihat peserta sangat antusias dalam mengikuti kegiatan, sehingga terjalin komunikasi 2 (dua) arah yang cukup baik. Dalam sesi diskusi disampaikan bahwa masukan atau tanggapan dan keluhan yang tidak terakomodasi selama pelaksanaan FKP, dapat disampaikan melalui WA official dan email yang telah disediakan oleh penanggungjawab FKP. Berdasarkan hasil penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik yang dilakukan secara *hybrid*, diperoleh masukan, aspirasi bahkan keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Adapun masukan, aspirasi dan keluhan yang disampaikan oleh publik antara lain:

- a. Layanan website BPMSPH tidak lengkap sebagai contoh untuk register pengujian, pemohon hanya dapat mengajukan pengujian, dan tidak ada komunikasi dua arah sehingga terkesan bahwa layanannya terputus. Disarankan oleh pengguna layanan, apabila instansi tidak siap disarankan tidak usah di publish sehingga tidak mengeceawakan pengguna. Sebaiknya dilakukan trial  $\pm 3$  bulan sebelum aplikasi di launching.
- b. BPMSPH Tidak mempunyai akses khusus pelayanan publik. (WA Center) tidak terpublikasi dengan baik.
- c. Biaya pengujian di BPMSPH lebih mahal karena di hitung per uji. Dibandingkan tempat lain biaya pengujian lebih murah karena dihitung perpaket pengujian. Disarankan untuk biaya pengujian, BPMSPH dapat mengakomodir kebutuhan industri.
- d. Waktu layanan pengujian untuk Uji isolasi identifikasi cemaran mikroba waktunya 1 bulan, agar dapat dipersingkat menjadi 2 (dua) minggu.
- e. Jumlah sampel untuk 1 (satu) pengujian 500 gr dirasa memberatkan apakah ada pengecualian untuk syarat minimal sampel uji pada 1 pengujian saja?
- f. Untuk pengiriman sampel cemik apakah jemput bola atau di kirim?
- g. Untuk *re-test* (uji ulang) apakah termasuk dalam jangka waktu pelayanan BPMSPH?

### 2. Analisis

Masyarakat saat ini makin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan. BPMSPH dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan. Akses pelayanan yang mudah dan cepat sangat diharapkan oleh pengguna layanan. Dengan semakin banyaknya pengguna layanan pengujian, maka semakin banyak masukan, aspirasi

bahkan keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Dari tanggapan yang disampaikan oleh peserta FKP diantaranya:

- a. Menu Registrasi pengujian merupakan hal paling penting dalam pelayanan BPMSPH. Namun di formulir tersebut tertulis layanan belum bisa digunakan hal terjadi karena aplikasi registrasi pengujian belum selesai dibuat.
- b. BPMSH memiliki WA Center (08111109922), namun publikasi terkait wa center pelayanan BPMSPH kurang maksimal sehingga banyak pengguna layanan yang tidak mengetahui nomor WA center tersebut.
- c. Biaya pengujian di BPMSPH sudah ditetapkan berdasarkan PP Tarif No 35 Tahun 2016 yaitu biaya per uji.
- d. Pengujian identifikasi cemaran mikroba membutuhkan waktu yang lebih lama dikarenakan proses identifikasi dari cemaran mikroba itu sendiri dibutuhkan waktu kurang lebih 1 bulan.
- e. BPMSPH telah menetapkan keberterimaan sampel sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam SNI ISO 17025: 2017 dan berat minimal sampel uji untuk produk hewan sebesar 250 – 500 gram ada pengecualian untuk syarat minimal sampel uji untuk produk tertentu seperti dengan nilai jual tinggi dan keterbatasan jumlahnya. Pengguna jasa dianjurkan mengirim juga untuk sampel arsip apabila diperlukan re test pengujian.
- f. Terbatasnya anggaran dan petugas teknis, BPMSPH belum menyediakan layanan jemput bola terhadap layanan pengujian sampel.
- g. Re-test (uji ulang) dilakukan apabila pengguna jasa menginginkan pengujian kembali terhadap sampel yang telah dikirim untuk memastikan hasil uji sebelumnya dengan sampel yang sama (sampel arsip).

### **3. Rencana Aksi**

Beberapa hal yang kami lakukan pasca pelaksanaan FKP antara lain:

1. Mematangkan konsep pelaksanaan FKP yang akan datang secara keseluruhan
2. Melakukan optimalisasi penggunaan website dan media social sebagai sarana masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan menyampaikan aspirasi, informasi dan edukasi kepada masyarakat.
3. Menyampaikan usulan tarif uji sesuai dengan kebutuhan industri pada pertemuan pembahasan PP Tarif

4. Melaporkan hasil FKP kepada Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bahan masukan dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Melakukan FKP setiap tahun sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan public tahun sebelumnya.

## D. PENUTUP

Dari pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dalam rangka sosialisasi pelayanan pengujian didapat dihasilkan rekomendasi sebagai berikut:

1. Dengan adanya Forum Konsultasi Publik ini bisa menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan di BPMSPH
2. Dari penyelenggaraan FKP ini, diperoleh masukan bagi BPMSPH untuk dapat meningkatkan layanan publik baik dari segi produk layanan maupun kualitas layanan.
3. Masyarakat/pengguna layanan pada prinsipnya ingin mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara, serta memperoleh pelayanan yang nyaman, cepat dan akurat.
4. BPMSPH segera menindaklanjuti setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan harapan masyarakat/pengguna layanan.
5. BPMSPH akan melakukan perbaikan mutu layanan melalui inovasi untuk mempermudah proses layanan dan meningkatkan kualitas layanan lebih baik lagi.
6. Partisipasi masyarakat/pengguna layanan dan dukungan dari semua stakeholder sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.



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

JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161

Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bmsph@pertanian.go.id



LP-315-IDN  
PUP-013-IDN

**BERITA ACARA**

**FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) BALAI PENGUJIAN MUTU  
DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN (BPMSPH)**

Pada hari ini, Kamis 23 Februari 2023, bertempat di Ruang Rapat Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Pemeriksaan, Pengujian dan Sertifikasi Keamanan dan Mutu Produk Hewan; Pelayanan Bimbingan Teknis; Pelayanan Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu; Pelayanan Magang dan Penelitian; serta Pelayanan Pemberian Data dan Informasi Publik oleh BPMSPH. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan Bersama menyatakan sebagai berikut:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Tarif Biaya : - Untuk mengkomodir kebutuhan industri, Tarif Biaya pengujian di BPMSPH adalah per jenis uji. Dinandingkan tarif uji perpaket maka tarif uji di BPMSPH lebih mahal.	- BPMSPH mengusulkan tarif pelayanan kepada Kementerian pertanian untuk disampaikan pada saat rapat penentuan tarif PNBK kemenkeu.	Menyesuaikan jadwal revisi pp tarif dari pusat
2	Prosedur pengujian - Prosedur pelayanan melalui website form registrasi pengujian belum berfungsi dengan baik	- Perbaikan pelayanan melalui website dan system aplikasi untuk memudahkan pengguna akses pelayanan terutama registrasi pengujian. Selama aplikasi belum bisa di akses,	6 bulan

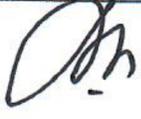
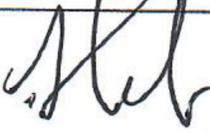
		<p>seharusnya tidak ditampilkan di website.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sebelum aplikasi dipergunakan dilakukan trial kepada masyarakat minimal 3 bulan untuk mengetahui error system aplikasi</li> <li>- Pengguna mengakses ke WA Center 0811 1109 922</li> </ul>	
3.	<p>Waktu Pelayanan Pengujian :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengujian Isolasi identifikasi cemaran mikroba dari sebulan dapat dipersingkat dari 1 bulan menjadi seminggu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BPMSPH Waktu pengujian isolasi identifikasi cemaran mikroba akan dibicarakan dalam tinjauan manajemen</li> </ul>	10-15 hari

Pimpinan dan unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakatai Bersama.

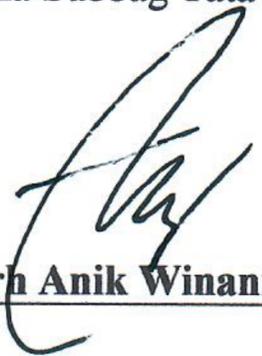
Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Bogor, 23 Februari 2023

No	Nama*	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Dr.drh. Maya Purwandi, MS	Akademisi	
2.	drh. Ratna Normalisha, M.Si	UPT Kementan	
3.	drh. Saptina Angani	Dinas Peternakan Kabupaten/Kota	
4.	Nofita, N	Lembaga Swadaya Masyarakat	
5.	Aris Rohman A.	Swasta	
6.	Dani	Tokoh Masyarakat	
7.	Annisa Dwi A.S	Mahasiswa/Pelajar	

p

\*) Penanda tangan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP

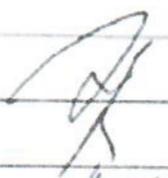
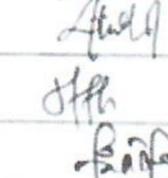
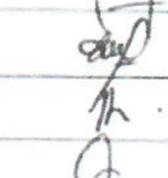
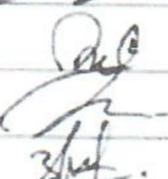
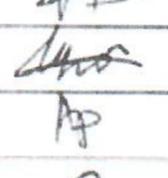
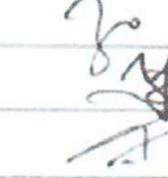
<b>Ka Subbag Tata Usaha</b>  <b>Drh. Anik Winaningrum</b>	<b>Subkoordinator Penyiapan Sampel</b>  <b>Drh. Wiwit Subiyanti</b>	<b>Subkoordinator Pelayanan Teknis</b>  <b>Drh. Diyan Cahyaningsari, M.Si</b>
<b>Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan</b>  <b>Drh. Nasirudin, M.Sc</b>		

Lampiran 2. Salinan Daftar Hadir

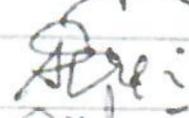
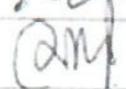
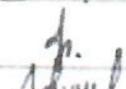
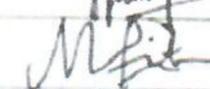
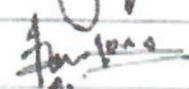
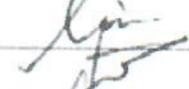
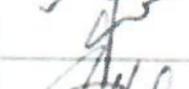
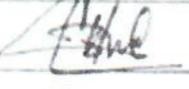
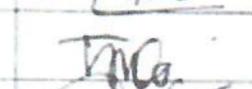
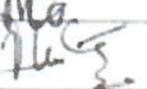
II. DAFTAR HADIR PESERTA

Tanggal: 23 Februari 2023

Halaman 1

NO	NAMA PESERTA	JABATAN/ ASAL INSTANSI	TANDA TANGAN
1.			
2.	Nasirudin	Kabala BMSPA	
3.	Anik v	BMSPH	
4.	Ehan Hurasah	QA Staff/PT Indogal Agro Trading	
5.	Parwanti	Labaratorium stg	
6.	Gistha FRISTIAMY	SA PT MILKO BEVERAGE	
7.	BOE ANMBO MAULANA	PT FAST FOOD KFC	
8.	Aprianti	PT ACWI	
9.	Mando	Sekunder	
10.	Piet	Pelaksana	
11.	Lukas Christian	Sekunder	
12.	Gri Wahyuni S.	BET Cipelang	
13.	M. Syahmi R.	PT SIG	
14.	Aris Polwan A.	Citra Prg.	
15.	Zulf	PT ACWI	
16.	Jaya Mando	PT. Agriusa	
17.	Radhika Elsanra	PT. Agriusa	
18.	MUH AQSHAR MARSANI	PT. Agriusa	
19.	Anne	PT Dapsar	
20.	Atri Ikhtiatin	PT. SO GOOD FOOD	
21.	dra. Septina Anyani	DIKPP Kota Bogor	
22.	Ery Nova	BMSPH.	

NO	NAMA PESERTA	JABATAN/ ASAL INSTANSI	TANDA TANGAN
23	drh. Icah	BPMSPH	
24	drh. Ika Kartika S	BPMSPH	
25	Hasrul A. Harday	BPMSPH	
26	Pangji Saputra	KEMENANRB	
27	Waluyungsih	Polbangtan	
28	Malya Purwanti	Polbangtan Bogor	
29	Thufert. Y	BPMSPH	
30	Manik S	- - -	
31	Ari	- - -	
32	Prana Murni	CPI Food.	
33	Hery. N	CPI Food	
34	Ayut. R.	PT Garuda	
35	P Diko Arista K. D	ORI JKR	
36	Totut Tarida	ORI JKR	
37	Nuraini	FUM T	
38	Deni. Kurniawan	ORI JKR	
39	R. Rama	Solo	
40	Deni	Solo	
41	drh. Samsul M' Arip M. S. I	Diron	
42	drh. Ni. S	BPMSPH	
43	Maharani P E	PT Indogal	
44	Indah	PT. Indoguna	
45	Apryada	Enya Cemaya Alor	
49	Lowato	Indomashin	
50	Sahrudin	Kesmanet	

NO	NAMA PESERTA	JABATAN/ ASAL INSTANSI	TANDA TANGAN
51	Idha Mutlichah DN	BPMSB	
52	R. Astrid A.K	---	
53	Monika D.A	BPMSPH	
54	Naila Afda G.R	PT-Dua Putra PP	
55	Annida Devi Rachmawati	CIVAS	
56	Nofita N	CIVAS	
57	Cahya Wati	CP Food	
58	Karuna Devi	PT-PCA	
59	Annisa Dwi A.S	SMARBO	
60	Safina Kamila	SMARBO	
61	Rahmawati RS	BBKP Tg. Priok	
62	Hti Nulia I	---	
63	Emilia	---	
64	Sri Murnah	Kominfo Prok Wilker Bogor	
65	Ratna N	BBKP Tg. Priok	
66	Wahyu Sopian	---	

Lampiran 3. Surat Undangan



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



JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161  
Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpmsph@pertanian.go.id

Nomor : B-15012/TU.020/F5.A/02/2023  
Lampiran : 1 Lembar  
Perihal : Permintaan Narasumber

15 Februari 2023

Yth. Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner  
di tempat.

Dalam rangka rangkaian peningkatan pelayanan pengujian, maka Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) akan melaksanakan sosialisasi pengujian pada pengguna jasa BPMSPH (forum konsultasi publik). Sehubungan dengan hal tersebut, mohon perkenan Bapak untuk memberikan arahan dalam acara dimaksud, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis / 23 Februari 2023  
Waktu : 08.00 s/d Selesai  
Lokasi : 1. Ruang Pertemuan Gedung Bimtek BPMSPH/  
2. Zoom Meeting (ID Meeting dan Password akan disampaikan lebih lanjut )

Demikian disampaikan, mohon arahan lebih lanjut. Atas perhatian dan arahnya diucapkan terima kasih.

Kepala Balai,  
  
Nasirudin  
NIP 196505081990031001



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



JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161  
Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpmaph@pertanian.go.id

Nomor : B-15007/PK.440/F8.A/02/2023  
Lampiran : 2 Lembar  
Perihal : Undangan

15 Febuan 2023

Yth. Kepala Dinas Kabupaten/Kota  
(Mohon lihat lampiran)  
di tempat.

Dalam rangka rangkaian peningkatan pelayanan pengujian, maka Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) akan melaksanakan Sosialisasi Pengujian pada Pengguna Jasa BPMSPH (forum konsultasi publik). Sehubungan dengan hal tersebut, mohon perkenan Bapak/Ibu untuk menugaskan 1 (satu) orang staf yang membidangi kesehatan masyarakat veteriner untuk hadir dalam kegiatan tersebut, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis / 23 Febuan 2023  
Waktu : 08.00 s/d Selesai  
Lokasi : Ruang Pertemuan Gedung Bimtek BPMSPH

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan Bapak/Ibu dapat hadir mengikuti kegiatan tersebut. Peserta pertemuan yang hadir secara virtual menggunakan aplikasi Zoom Meeting akan kami sampaikan lebih lanjut. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Menik Setyaning, SH (082122119439); Ahdika Liramadini Asia, AMd (085708278828) dan Andika Yusup (081326744245).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Balai,  
  
Drh. Nasirudin, M.Sc.  
NIP. 196505081990031001

Tembusan Yth. :  
1. Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
2. Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner



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



JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161  
Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpm sph@pertanian.go.id

Nomor : B-15005 /TU.020/F5 A/02/2023  
Lampiran : 1 Lembar  
Perihal : Permintaan Narasumber

15 Febuan 2023

Yang terhormat,  
Deputi Bidang Pelayanan Publik  
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
di  
Tempat

Dalam rangka rangkaian peningkatan pelayanan pengujian, maka Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) akan melaksanakan evaluasi peningkatan pelayanan jasa pengujian. Sehubungan hal tersebut, mohon perkenan Bapak/ibu berkenan menugaskan 1 (satu) orang pejabat/pegawai sebagai narasumber dalam acara dimaksud, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis / 23 Febuari 2023  
Waktu : 08.00 s/d Selesai  
Lokasi : Ruang Pertemuan Gedung Bimtek BPMSPH  
(Aplikasi Zoom Online Meeting)

Peserta pertemuan yang hadir secara virtual menggunakan aplikasi Zoom Cloud Meeting dengan ID dan password akan kami sampaikan lebih lanjut.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



*BPMSPH Bersih melayani, Transparan dan Independen*





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



JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161

Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpmsph@pertanian.go.id

Nomor : B-15006/TU.020/F5.A/02/2023  
Lampiran : 1 Lembar  
Perihal : Permintaan Narasumber

15 Februari 2023

Yth. Kepala Perwakilan Ombudsman Wilayah Jakarta Raya  
di tempat.

Dalam rangka rangkaian peningkatan pelayanan pengujian, maka Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) akan melaksanakan sosialisasi pengujian pada pengguna jasa BPMSPH (forum konsultasi publik). Sehubungan dengan hal tersebut, mohon perkenan Bapak/ibu menugaskan 1 (satu) orang pejabat/pegawai sebagai narasumber dalam acara dimaksud, yang akan dilaksanakan pada ;

Hari/Tanggal : Kamis / 23 Februari 2023  
Waktu : 08.00 s/d Selesai  
Lokasi : Ruang Pertemuan Gedung Bimtek BPMSPH

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Menik Setyarini, SH (082122119439) ;  
Ahdika Liramadini Asia, AMd (085708278828) dan Andika Yusup (081326744245).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Balai,  
  
Drh. Nasirudin, M.Sc  
NIP. 196505081990031001

Lampiran 1  
 Surat Kepala BPMSPH  
 Nomor : B-15007/PK.440/F6.A/02/2023  
 Tanggal : 15 Febuari 2023

**Tentative Agenda Sosialisasi Pengujian pada Pengguna Jasa BPMSPH  
 (Forum Konsultasi Publik)  
 Hari Kamis Tanggal 23 Febuari 2023**

Tanggal	Jam	Uraian	Narasumber	Pendamping/ Moderator
23-02-2023	08.00 - 08.15	Registrasi	Panitia	
	08.15 - 08.30	Undangan dan peserta masuk ruang zoom 1. Video profil 2. Video pelayanan	Panitia	
	08.30 - 08.45	Pembukaan	MC	
		Pembacaan Doa	Panitia	
		Menyanyikan Lagu Indonesia raya	Dirigent	
	08.45 - 09.00	Sambutan dan Arahan Dirkesmavet	Dirkesmavet	Panitia
	09.00 - 09.30	Profil dan SPP BPMSPH	Ka BPMSPH	Ka Subbag TU
	09.30 - 10.30	Materi Pelayanan Publik	ORI	
	10.30 - 11.30	Materi Pelayanan Publik	Kemenpan RB	
	11.30 - 11.45	Diskusi dan tanya jawab		
	11.45 - 12.15	Reviu dan diskusi SPP BPMSPH	Ketua PPID	Subkoordinator Pelayanan Teknis
	12.15 - 12.30	Kesimpulan dan Penandatanganan Berita Acara Forum Konsultasi Publik	Subkordinator penyiapan sampel	Panitia
	12.30 - 13.00	Ishoma	Panitia	Panitia
	13.00 - selesai	Customer Award dan Ramah Tamah Penutup	Panitia	Panitia

Lampiran 2  
 Surat Kepala BPMSPH  
 Nomor : B-15007/PK.440/F6.A/02/2023  
 Tanggal : 15 Februari 2023

Kepada Yth.

No.	Nama Instansi Pengguna Jasa (Pemerintah)	Nama Contact	Telp./WA
1	Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno-Hatta	Evie Setyani	08122002414
2	Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok	drh. Salmah, M.Si Dwi Sullyani	081250976121 085640088594
3	Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta	drh. Maria Avina Rachmawati, M.Sc	08274773168
4	Balai Karantina Pertanian Kelas II Cilegon BBPTU dan HPT Baturaden, Kementerian Pertanian	Lusi Adi Suryanto	085880076777
6	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Batam	drh. Samuel Tampubolon	0821 7225 9446
7	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Pemerintah Kota Bogor	A. Maulana	08129814514
8	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Pemerintah Kota Cilegon		
9	Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Pemerintah Kota Depok	Roro Ambarwati	
10	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Pemerintah Kota Tangerang Selatan	Ubaiddiah	081311269008
11	Dinas Peternakan Pemerintah Kabupaten Sukabumi	M. Namlan I	0812 8778 2004
12	UPTD Lab Keswan Dan Kesmavet Samarinda, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur	Dr. Rosmelati Situmeang, drh., M. Kes	
13	UPTD Pengujian Mutu Produk Peternakan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Sumatera Barat	drh. Lora Meriza	0813 1060 6489
14	UPTD PPV Dinas Pertanian Provinsi Banten	Jajang Deni	0254211450
15	BET Cipelang	Sri Wahyuni Siswanti, S.Pt. M.Si	081649090927
16	Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Pakan	drh Idha Muthiah DW	081386211385
17	Balai Besar Uji Standar Karantina Pertanian	drh Hari Woowo	081322422654



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

Jl. Pemuda No. 29A Bogor 16161  
Telepon (0251) 8377111, 8353712, Faksimili (0251) 8353712

**NOTULENSI**

**FKP Sosialisasi Pelayanan Pengujian BPMSPH Th 2023**

Hari / Tanggal : Kamis / 23 Februari 2023  
Waktu : 08.00 s/d 14.30 WIB  
Tempat : Bimtek BPMSPH  
Moderator :

Hasil Kegiatan :

1. Pembukaan

2. Sambutan dan arahan dari Ka Balai BPMSPH, drh Nasirudin, M.Sc

- Pada Acara FKP ini Pengguna dapat menyampaikan, masukan, kekurangan dan harapan kepada BPMSPH utk perbaikan bersama baik BPMSPH pada perbaikan layanan dan customer dalam menerima hasil pengujian
- BPMSPH berkomitmen untuk berusaha meningkatkan pelayanan. satu hal yg kami sampaikan, kami mengevaluasi waktu pelayanan. dulu ada waktu 21 hari kemudian di antisipasi kenapa ada 21 hari, km apabila hasil negataiv kami re test Kembali. Kemudian kami pangkas waktunya dari 21 menjadi 15 hari.
- BPMSPH menjadi salah satu laboratorium rujukan untuk persyaratan ekspor dalam uji salmonella enteritidis (PCR)

3. Sambutan dan Arahan dari Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner

- Sesuai dengan permentan 43 th 2020 ttg organisasi dan tata kerja UPT dimana BPMSPH merupakan pelayan public yang bertugas melaksanakan pemeriksaan, pengujian, dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan
- BPMSPH Sebagai laboratorium rujukan Nasional dan dipercaya di tingkat internasional sebagai laoratorium rujukan untuk persyaratan impor, bertanggung jawab terhadap penjaminan laboratorium yang berada di daerah dalam melaksanakan fungsinya untuk melaksanakan pengujian produk hewan yang beredar di masyarakat
- Berdasarkan UU Peternakan dan Kesehatan Hewan pasal 58, untuk menjamin produk hewan tersebut itu aman, sehat utuh dan halal (ASUH), diwajibkan pemerintah pusat maupun daerah untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan, pengujian, standarisasi, sertifikasi dan registrasi produk hewan

4. Paparan dari Deputi Pelayanan Publik Kemenpan RB atau yang mewakili oleh Pandji Syahputra, S. I. Kom

- Jiwa dari pelayanan adalah standar
- 3 hal yang dibutuhkan masyarakat terhadap layanan pemerintah sesuai UU No 25 Tahun 2009 adalah layanan barang, jasa dan administrasi
- badan public wajib menyediakan standar pelayanan publik untuk memberikan informasi kepada masyarakat akan prosedur, persyaratan, tarif/biaya pelayanan
- terdapat 14 komponen standar pelayanan yaitu 1) 6 service delivery (produk, persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu, biaya dan pengelolaan pengaduan) wajib diumumkan kepada public. 2) 8 manufacturing (dasar hukum, sarana

prasarana, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, pengawawan internal, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan evaluasi kinerja).

- Beberapa faktor yang mempengaruhi perubahan SPP
    - Perubahan aturan; dasar hukum yang berubah
    - Perubahan SOP
    - FPK; pelaksanaan dialog public dapat merubah SPP yang ada
    - Hasil survey kepuasan masyarakat
    - Hasil pengaduan
    - Inovasi yang dilakukan unit kerja
  - Tahapan Standar Pelayanan Publik
    - Penyusunan SPP, libatkan masyarakat
    - Penetapan Bersama dengan maklumat
    - Penerapan ; integrasi, internalisasi, sosialisasi, monitoring
      - Integrasi : dilakukan sejak perencanaan, penganggaran, pelaksanaan , pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
      - Internalisasi : memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi
      - Sosialisasi; membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara dan stakeholder
    - Monev : pelaksanaan SKM & pengelolaan pengaduan
  - Pasal 20 ayat 5 , UU No 25 tahun 2009; penyusunan SPP wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Yang bertujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan
  - Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan dilingkungan organisasi penyelenggara pelayanan public dipengaruhi oleh komitmen dan konsistensi pelaksana dan pimpinan.
  - SP Wajin dilakuanan peninjauan ulang setiap 3 tahun sekali (PP 96/2012 PSL 33).
5. Paparan dari Ombusmand Republik Indonesia oleh P Dika Arlita Kartika Dewi, Kepala Asisten Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya, menyampaikan:
- Ombudsman RI adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ anggaran pendapatan dan belanja daerah.
  - Penyelenggaraan pelayanan public meliputi sekurang-kurangnya:
    - Pelaksanaan pelayanan
    - Pengelolaan pengaduan masyarakat
    - Pengelolaan informasi
    - Pengawasan internal
    - Penyuluhan masyarakat
    - Pelayanan konsultasi
  - masyarakat/pengguna layanan dapat melaporkan kepada ORI apabila menemukan badan public yang telah melakukan mal administrasi
  - Beberapa mal administrasi yang dapat dilaporkan kepada ORI yakni penundaan berlarut, tidak memberikan layanan, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi,

berpihak, konflik kepentingan, tidak kompeten, penyimpangan prosedur, tidak patut dan permintaan imbalan

- Masyarakat/pengguna layanan dapat melaporkan mal administrasi tersebut melalui kanal pengaduan yang ada di situs ombudsman
- Pengawasan penyelenggaraan pelayanan public dilakukan secara
  - Internal oleh atasan langsung dan fungsional
  - Eksternal oleh Masyarakat berupa laporan/pengaduan masyarakat Ombudsman DPR dan DPRD

#### 6. Diskusi dan tanya jawab

pelayanan pengujian, bimtek/pelatihan dan pelayanan pemberian informasi public/PPID:

#### **Sekuntum Herbal Lampung**

1. Layanan website dari pemerintah tidak lengkap dan terputus, conth registrasi pengujian, layanan tidak bisa dan WA langsung. Layanannya terputus, kapan diperbaiki, sehingga tidak seperti ini. Apabila instansi tidak siap mending tidak usah, supaya pengguna tidak kecewa
2. Tidak mempunyai akses khusus peyalanan public.

Jawab :

1. Website sedang dalam perbaikan , sedangkan untuk pengaduan dapat menyampaikan ke wa Center WA center 0811 1109 922
2. Saran dari stake holder, sebaiknya sebelum aplikasi digunakan dilakukan trial ke masyarakat selama 3 bulan ada trial eror atau tidak.  
Menu Registrasi pengujian merupakan hal paling penting dalam pelayanan BPMSPH segera dilakukan, apabila belum aktif sebaiknya di tutup saja. Jangka waktu penyelesaian kapan ? ditentukan kapan waktunya
3. Disepakati berssama bahwa perbaikan aplikasi dilakukan sekitar 6 bulan setelah dilakukan FKP

Gista

1. Ditempat lain, biaya pengujian per paket, sedangkan di BPMSPH per uji sehingga lebih mahal. Bagaimana mengakomodir kebutuhan industri terkait dengan biaya dapat disampaikan pada saat ada forum pembahasan terkait biaya pengujian

Jawab

1. Diusulkan tarif pelayanan oleh BPMSPH kepada kementan untuk disampaikan pada saat rapat penentuan tarif PNBK kemenkeu

**Aris Rohman, PT Ciomas Adisatwa**

1. Waktu layanan pengujian Uji isolasi identifikasi cemaran meikroba waktunya 1 bulan, bisa 2 minggu tidak?
2. Harga PCR diturunkan sedikit

Jawab

1. Waktu pengujian untuk identifikasi cemaran mikroba sudah dipersingkat semula 1 bulan menjadi 15 hari kerja
2. Tarif pengujian untuk PCR mengacu pada PP Tarif No 35 tahun 2016. BPMSPH akan mengusulkan perubahan tarif PNBK kepada kementan dan selanjutnya akan diteruskan ke kemenkeu, waktu pengusulan mengikuti jadwal pusat terkait pembahasn perubahan peraturan.

**Sriwahyuni, BET Cipelang**

1. Standar layanan public, apakah FKP wajib untuk dilakukan bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public? Apakah ada batas minimal? Pada saat ap akita harus melakukan FKP?
2. Apabila SPP sdh ditetapkan sdh ditetapkan apakah di tahun selanjutnya di tetapkan lagi

3. Penilaian kepatuhan SPP yang terkait ketersediaan atribut, atribut seperti apa?
4. Bagaimana ORI menilai pengelolaan pengaduan. Tidak ada pengaduan, apakah otomatis penilaiannya berkurang?

Jawab

1. Badan Publik Wajib melakukan FKP, minimal 1 tahun sekali, yaitu saat penyusunan SPP, saat RDP, terkait kebijakan SPP, Evaluasi SPP, Pemberian penghargaan, saat melakukan Survey.
2. SPP dilakukan penetapan ulang setelah di evaluasi.
3. Ketersediaan atribut, terkait proses, seperti meja layanan, seragam petugas
4. Tidak ada pengaduan artinya tidak mempengaruhi nilai, penting diperhatikan, adanya sarpras pengelolaan pengaduan, dilakukan pembinaan kepada tim pengelola pelayanan pengaduan masyarakat.

Stake holder

1. Apakah bisa mengajukan bimtek peralatan tertentu di BPMSPH?

Jawab

Bersurat ke BPMSPH terkait training yg akan diikuti, difokuskan alat tpa yg akan dipakai, dan untuk waktu pelaksanaannya. Penggunaan peralatan tergantung parameter pengujiannya.

Maharani

1. Untuk jumlah sampel untuk 1 uji 500 gr dirasa memberatkan apakah ada pengecualian untuk syarat minimal sampel uji pada 1 pengujian saja?
2. Untuk pengiriman sampel cemik apakah jemput bola atau di kirim?
3. Untuk re test apakah dalam range waktu pelayanan BPMSPH?

Jawab

1. Jumlah sampel 500 gr adalah jumlah sampel termasuk retest begitu juga dengan waktu pelayanan tentu. Kalau hanya 1 uji misal PMK bisa di toleransi tapi kurang dari 300 gr
2. Jika persyaratan telah terpenuhi yaitu punya PPC dapat dikirimkan. Dan utk dinas yg tidak punya ppc dapat bersurat maka kami akan mengambil sampel yang di maksud
3. Waktu layanan sudah termasuk re test

Baturraden

Apakah sudah bisa dilakukan Uji proksimat susu pasteurisasi dan susu segar dapat dilakukan

Jawab

Uji proksimat pada susu pasteurisasi dan susu segar sudah bisa dilakukan

Stake Holder

- bagaimanapun prosedur layanan gagang ? Apakah ada layanan pick up sample? Saran, Mohon tetap di usahakan terkait berat/volume sample dan biaya uji ( terkait pengujian n5) dan Format pengujian lebih memudahkan untuk pembacaan dan mengakomodir n5

Jawab

- Bersurat ke bpmsph
- Pickup sampel dapat dilakukan sedangkan untuk biaya dibebankan ke perusahaan
- Untuk berat sampel dan biaya tercantum tarif uji
- Format hasil uji terkait n5 dapat langsung menghubungi bu wiwit dan bisa dibaca untuk peraturan produk hewan. Tidak bisa di tuangkan dalam hasil uji namun bpmsph dapat membantu menginterpretasikan hasil uji tersebut.

Notulen,

Menik Setyaning, A.Md, S.H

Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan



