



PKH

BPMSPH

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

LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT  
Semester I Tahun 2025



# **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 6 (enam) 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) semester I Tahun 2025 (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 gform 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- Juni 2025.

### **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 130 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-Juni 2025

## BAB. III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 4.11 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode Januari-Juni 2025 yaitu 130 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,70** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **92,44** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. Dengan rincian sebagai berikut;

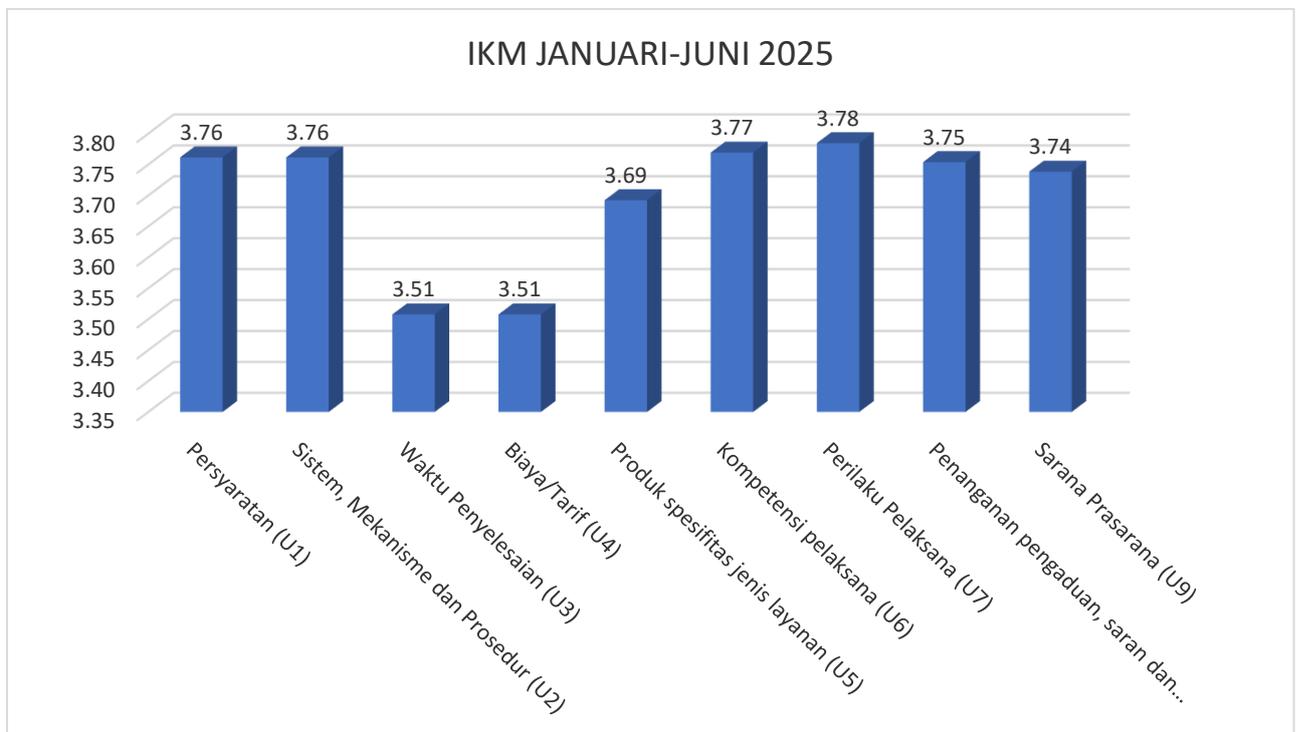
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	51	39.23
		Perempuan	79	60.77
2	Pendidikan	S1	101	77.69
		S2	6	4.62
		SMA	23	17.69
3	Pekerjaan	Karyawan Swasta	41	31.54
		Pelajar/Mahasiswa	33	25.38
		PNS	20	15.38
		Wiraswasta	36	27.69
4	Jenis Layanan	Bimtek/Magang/Penelitian	43	33.08
		Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	9	6.92
		Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	5	3.85
		Pengujian Produk	73	56.15

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	3.76	3.76	3.51	3.51	3.69	3.77	3.78	3.75	3.74
Kategori	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit layanan</b>	<b>92.44</b>	<b>3.70</b>							
	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur

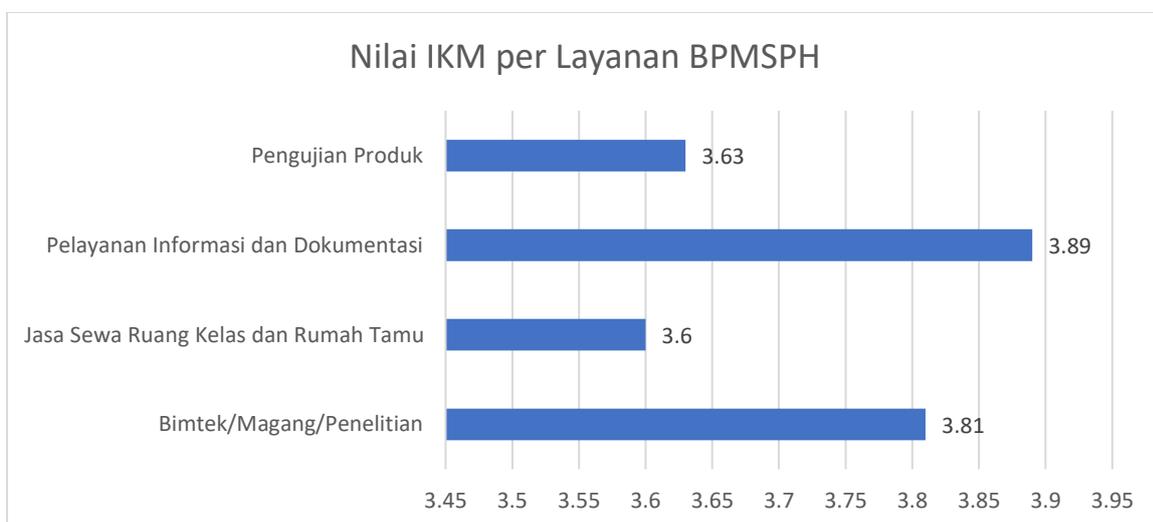


**Tabel 2 Nilai Rata-rata Per Jenis layanan**

Jenis pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan									Total Nilai Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Bimtek/Magang/Penelitian	3.86	3.84	3.74	3.72	3.77	3.86	3.84	3.86	3.84	3.81
Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	3.67	3.56	3.44	3.56	3.44	3.67	3.67	3.67	3.78	3.60
Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	4	3.8	3.8	3.8	4	4	3.8	3.8	4	3.89
Pengujian Produk	3.70	3.74	3.36	3.36	3.66	3.71	3.77	3.70	3.66	3.63

Nilai layanan per pelayanan BPMSPH tertinggi pada pelayanan informasi dan dokumentasi yaitu 3,89, peringkat kedua pada layanan bimbingan teknis, magang/penelitian sebesar 3,81 menyusul layanan pengujian produk sebesar 3,63. Nilai terendah pada layanan jasa sewa ruang kelas dan rumah tamu sebesar 3,60 dapat dilihat pada grafik 2

**Grafik 2. Nilai IKM per Jenis Layanan periode Januari-Juni 2025**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL IKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data , dapat diketahui bahwa;

1. Tarif uji/biaya mendapat nilai terendah yaitu 3,51, selanjutnya waktu penyelesaian layanan mendapatkan nilai 3,51 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya terendah ke tiga produk spesifitas jenis layanan 3,69.
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu perilaku pelaksana layanan dengan nilai 3,78 dan Kompetensi pelaksanaan layanan dengan nilai 3,77 serta persyaratan layanan dengan nilai 3,76

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dari pengguna jasa yang menjadi perhatian dan dapat digunakan sebagai tindak lanjut yaitu sebagai berikut;

- Perbanyak stok uji residu dll khususnya untuk registrasi produk hewan
- Ruang 3 dan 4 lantai 2 diaktifkan jadi banyak peluang pinjam, RR 1 AC kadang eror
- Sebaiknya peserta magang diberikan bimbingan terkait lingkungan kerja secara menyeluruh pada hari pertama magang.
- Perubahan data kirim dokumen dan email tidak update
- Adanya petugas layanan yang selalu stand by di Bimtek
- menginformasikan estimasi waktu/tgl selesai analisa
- Lebih bagus jika setiap ruangan disediakan alat untuk zoom, dan microphone disetiap meja.. juga lebih bagus jika menggunakan videotron agar tampilan lebih terlihat dengan jelas oleh seluruh peserta
- konfirmasi via online cukup lama jadi tidak bisa utk reservasi yang mendadak
- Semoga ada supervisi ke lab2 daerah seperti lab provinsi

- semoga BPMSPH meningkatkan stock media dan reagen agar kami selaku customer bisa selalu mendapatkan pelayanan yang kami perlukan, terima kasih
- Dapat diberikan adalah terkait dengan penginapan bimtek, mohon ditambahkan fasilitas teko elektrik untuk kebutuhan pengguna. Terima kasih.
- Lebih update dan upgrade untuk pengujian Residu Antibiotik, karena golongan antibiotik dalam industri obat maupun pakan semakin berkembang dan beragam jenisnya.
- sistem IVLab belum bisa diakses kembali, mohon bisa di bantu dan diberikan info estimasi selesai analisa
- Mohon bisa diadakan profisiensi mikrobiologi dengan matriks daging ayam
- waktu pengujian sebaiknya tidak lebih dari 10 hari kerja atau 2 minggu kalender.
- Admin WA lebih tanggap apabila ada pertanyaan. Jika memang belum ada informasi, bisa konfirmasi lebih dulu untuk dihubungi kembali atau akan ditanyakan dulu, supaya kami ada kepastian
- Selalu update metode/parameter uji untuk pengujian residu antibiotik (Antibiotik terbaru)
- Pastikan pengujian antibiotik golongan quinolone (enrofloxasin) dapat dilakukan setiap uji rutin kami setiap bulan.
- Masih ada keterlambatan pengiriman hasil uji
- Mengingatkan kembali bagi yang belum membayar billing
- Untuk magang dan pelatihan sebaiknya peserta diberi sertifikat atau mungkin surat keterangan pelatihan
- Untuk di lab kimia, sebaiknya alat gelas yang pecah bisa diletakkan secara terpisah dari alat gelas yang masih utuh.
- Mohon dibuatkan cara pembayaran, agar mudah dibayarkan. Dan mohon dibuatkan list minimal sampel uji per parameternya. Terima kasih
- Lambat dalam merespon permohonan magang. Harus jipri ke pegawai baru di respon

Adapun kondisi permasalahan /kekurangan dari unsur pelayanan sebagai berikut;

- Tarif /biaya terutama pelayanan masih dirasakan cukup mahal oleh masyarakat. Tarif pengujian sebenarnya cukup murah di bandingkan oleh laboratorium swasta dan untuk pengujian tertentu memang bahan uji dan menggunakan peralatan yang cukup canggih.
- Waktu penyelesaian layanan terutama pengujian dirasakan oleh masyarakat kurang cepat karena berkenaan dengan waktu registrasi produk ataupun keperluan perdagangan
- Pemenuhan bahan pengujian sedang dilakukan pengusulan dan revisi anggaran
- Peningkatan sarana dan prasarana gedung bimbingan teknis sedang dilakukan dengan melihat kapasitas dan anggaran yang ada

#### 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.

Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tariff dan waktu penyelesaian layanan. BPMSPH sedang mengembangkan system informasi yang nantinya akan mempermudah layanan agar pengguna jasa dapat langsung melihat posisi pengujian sampel sudah sampai dimana. Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tariff, waktu penyelesaian layanan serta sistem, mekanisme dan prosedur layanan. Tarif uji menggunakan PMK no 85 tahun 2023. Beberapa pengujian yang tarifnya mahal karena bahan uji dan peralatan canggih serta spesifik maka dari itu perlu adanya sosialisasi mengenai pelayanan pengujian pada pengguna jasa. Waktu penyelesaian layanan ditingkatkan dengan peningkatan penyelesaian layanan dengan pengembangan system aplikasi untuk pengajuan layanan di BPMSPH. sistem sampel perkemasan disarankan pada pengguna jasa agar hasil uji

bersamaan. Pemenuhan stok bahan uji dilakukan secepat mungkin dengan pengajuan revisi anggaran untuk pembelian bahan pengujian. Sarana IV lab untuk pengujian dilakukan koordinasi dan usulan perbaikan pada direktorat Kesehatan Hewan. Peningkatan layanan untuk magang telah dilakukan dengan pemberian sertifikat /keterangan yang dapat diakses melalui aplikasi Spill B. Peningkatan Pengembangan Metode sedang dilakukan terutama untuk pengujian residu antibiotik.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pembahasan di Tingkat manajemen. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut;

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	<b>Biaya /Tarif</b>	Sosialisasi PMK berkenaan dengan tarif pengujian melalui web, media sosial dan wa center	V	V	Bagian Penyiapan Sampel dan informasi
2	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Penggunaan ivlab hasil uji langsung masuk e-mail pengguna jasa	V	V	Bagian Penyiapan Sampel dan informasi
		Optimalisasi penggunaan Spill B untuk pelayanan magang dan sewa bimtek	V	V	Bagian tata usaha
		Respon cepat terhadap permintaan pelayanan dari pengguna jasa baik persuratan, magang ataupun pengujian	V		Bagian Penyiapan Sampel dan informasi
3	<b>Produk spesifitas jenis layanan</b>	Pengembangan sistem aplikasi Spill B untuk program LPUP		V	Bagian Tata Usaha

					<b>Bagian penyiapan Sampel</b>
		Pengembangan metode untuk pengujian baru yang diminta pengguna jasa		<b>V</b>	<b>Pelayanan Teknis</b>

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,70** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **92,44** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikatagorikan **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 dan respon cepat terhadap pengaduan, masukan dan saran dari pengguna jasa.

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

1. Mempersingkat waktu pelaksanaan penyelesaian pelayanan dengan meningkatkan inovasi pelayanan.
2. Sosialisasi pada pengguna jasa mengenai tarif uji dan keunggulan layanan BPMSPH
3. Pengusulan anggaran untuk pemenuhan bahan uji yang telah habis dan peningkatan sarana jasa persewaan ruangan dan kamar tamu.

Bogor, Juli 2025

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**

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	3	3	4	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	3	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	3	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	3	4	3	3

23	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	3	4	3	4	4	3
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	4	3	3	3	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	3	3	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	3	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	3	3	3	3	4	4	3
56	4	4	3	3	3	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4	4	4	4	4





SNilai /Unsur	489	489	456	456	480	490	492	488	486
NRR / pertanyaan	3.76	3.76	3.51	3.51	3.69	3.77	3.78	3.75	3.74
NRR tertbg/ pertanyaan	0.418	0.418	0.390	0.390	0.410	0.419	0.421	0.417	0.415
Kategori Per Unsur	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>								*) <b>3.697</b>	**) <b>92.436</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	3.762
U2	Prosedur Pelayanan	3.762
U3	Kecepatan Pelayanan	3.508
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.508
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.692
U6	Kompetensi Petugas	3.769
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.785
U8	Penanganan Pengaduan	3.754
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.738

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**92.44**

**Mutu Pelayanan :**

**Sangat Baik**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode Triwulan 4 2024**



**Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan**

**Kementerian Pertanian**

**2025**

# **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 4 (Oktober-Desember) 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 4 (Oktober-Desember) tahun 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.72	<b>Sangat Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.69	<b>Sangat Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3.48	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3.46	<b>Baik</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.66	<b>Sangat Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3.73	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3.72	<b>Sangat Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.67	<b>Sangat Baik</b>
9	Sarana dan Prasarana	3.76	<b>Sangat Baik</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan yaitu biaya/tarif, waktu penyelesaian dan Produk, Spesifikasi, dan Jenis 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:

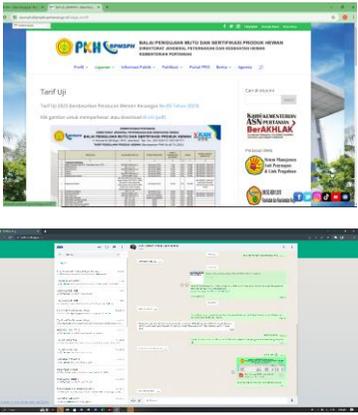
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW 2	
1	Biaya /tarif	Sosialisasi tarif pengujian berdasarkan Peraturan Terbaru	V	V	Bagian penyiapan sampel
2	Waktu Penyelesaian	Mempersingkat waktu pelayanan optimalisasi penggunaan aplikasi Spil B	V		Bagian Pelayanan Teknis
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Peningkatan pengembangan metode terutama pengujian yang dibutuhkan customer		V	Bagian Pelayanan teknis

### 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	Sosialisasi tarif pengujian berdasarkan Peraturan Terbaru	Sudah	Posting tarif uji berbagai media sosial web dan wa center pada bulan Januari 2025	 <p>The image shows two screenshots. The top one is a website page from PKH (Pusat Kesehatan Masyarakat) titled 'Tarif Uji' (Test Fees), dated 15 January 2025. It lists various test fees and includes a 'KEMENTERIAN ASSURANSI BERAKHLAK' logo. The bottom screenshot is a WhatsApp chat conversation with a green header, showing a message about test fees and a response.</p>	

2	Mempersingkat waktu pelayanan optimalisasi penggunaan aplikasi Spil B	Sudah	Penggunaan Spil B untuk pelayanan jasa sewa tamu dan gedung Bimtek pada bulan Februari 2025								
3	Peningkatan pengembangan metode terutama pengujian yang dibutuhkan customer	Sudah	Pengembangan metode untuk pengujian April 2025 untuk Freezedry isolat <i>salmonella spp</i>	<p style="text-align: center;"><b>PENGEMBANGAN TEKNIK DAN METODE PENGUJIAN FREEZE DRY ISOLAT SALMONELLA SPP. UJI KUALITATIF DAN UJI STABILITAS DI LABORATORIUM BIOREPOSITORY</b></p> <p><b>PELAKSANA KEGIATAN :</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>- Dri Ra Kartika Syarifah, M.Si</td> <td>- Dri Ery Novawati H</td> </tr> <tr> <td>- Dri. Kanti Rigi Ratany</td> <td>- Rika Destiana, S.Si</td> </tr> <tr> <td>- Staf lab Biorepository</td> <td>- Staf lab Camaran Mikrobi</td> </tr> </table> <p><b>TIME LINE KEGIATAN (Januari-Mei 2025)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Januari : Penyiapan konsep pengembangan metode</li> <li>          Pelaksanaan freeze dry isolat Salmonella spp.</li> <li>• Februari : Uji stabilitas 1 isolat setelah freeze dry</li> <li>• Maret : Uji stabilitas 2 setelah disimpan di suhu ruang selama 1 bulan</li> <li>• April – Mei : Penyiapan laporan</li> </ul>	- Dri Ra Kartika Syarifah, M.Si	- Dri Ery Novawati H	- Dri. Kanti Rigi Ratany	- Rika Destiana, S.Si	- Staf lab Biorepository	- Staf lab Camaran Mikrobi	
- Dri Ra Kartika Syarifah, M.Si	- Dri Ery Novawati H										
- Dri. Kanti Rigi Ratany	- Rika Destiana, S.Si										
- Staf lab Biorepository	- Staf lab Camaran Mikrobi										

## **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 3 kegiatan terlaksana 3 kegiatan tindak lanjut pelaksanaan IKM.

Bogor, April 2025

Kepala Balai



Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc

NIP. 198103272006041001