

LAPORAN
TINDAK LANJUT ATAS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER II TAHUN 2017
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN (BPMSPH)
BOGOR

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
2018

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE JULI-DESEMBER TAHUN 2017 PADA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN (BPMSPH) BOGOR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Balai pengujian mutu dan sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) utamanya melalui pelayanan masyarakat dibidang pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau 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.

Pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap 6 (enam) bulan sekali oleh BPMSPH juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik sebagaimana standarisasi ISO 9001:2015 yang telah didapat oleh BPMSPH Bogor. Terdapat 14 (empat belas) indikator yang menjadi dasar dalam melakukan survey di bulan Juli- Desember Tahun 2017 yaitu:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Survey dilakukan kepada 31 Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian diBPMSPH, berasal dari pihak swasta, instansi pemerintah dan perseorangan. Nilai rata-rata yang diperoleh dari indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu dapat dilihat di Tabel berikut;

Nilai Rata-rata yang diperoleh dari IKM periode Juli-Desember tahun 2017

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,61
2.	Persyaratan pelayanan	3,41
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,58
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,45
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,61
6.	Kemampuan pelaksanaan pelayanan	3,48
7.	Kecepatan pelayanan	3,51
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3,48
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,61
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,58
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,48
13.	Kenyamanan lingkungan	3,58
14.	Keamanan pelayanan	3,48

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,50, dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **87,60** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. Unsur pelayanan dari 14(empat belas) indikator pada tabel diatas ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang diberikan yang bernilai rendah dan perlu ditindak lanjuti, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,41;
2. Kedisiplinan pelaksana pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3, 45:
3. Kewajaran biaya pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,45.

Tindak lanjut yang telah dilakukan oleh BPMSPH dari ketiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan dengan cara:

1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis pelayanan telah ditindak lanjuti dengan mempermudah syarat teknis dan administrasi yang diperlukan untuk melakukan permohonan pengujian. Syarat keberterimaan sampel direview sesuai dengan perkembangan pengujian sehingga mempermudah pengguna jasa untuk memenuhinya. Adanya inovasi baru yang sedang dikembangkan oleh BPMSPH mengenai pengembangan pengujian sesuai dengan permintaan pengguna jasa. Pembinaan dan arahan oleh Kepala BPMSPH dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan

Kedisiplinan pelaksana pelayanan juga telah ditindaklanjuti dengan arahan terkait kedisiplinan penyelesaian waktu pengujian karena banyaknya sampel yang diterima oleh BPMSPH, khususnya disiplin waktu penyelesaian hasil uji sampai diterima pengguna jasa sesuai dengan SOP yang berlaku.

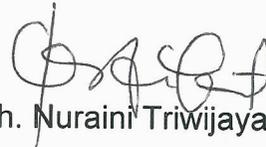
3. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan telah ditindaklanjuti dengan cara mempublikasikan standart pelayanan BPMSPH khususnya jenis, keunggulan dan biaya pengujian berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. BPMSPH juga mengoptimisasi publikasi standart pelayanan pengujian melalui website dan brosur kepada pengguna jasa. Biaya pengujian wajar sesuai dengan keunggulan teknik dan metode pengujian yang digunakan di BPMSPH.

Tindak lanjut atas hasil survey yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan pengujian yang diberikan oleh BPMSPH kepada pengguna jasa pengujian produk hewan, sehingga meningkat kualitas pelayanannya bagi masyarakat.

Bogor, 2 Januari 2018

Kepala Seksi Peyiapan sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti

NIP. 19790921 2005012002