



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER 1 2023

BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN 2023

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Manfaat Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>16</b>
1. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Hasil Pengolahan Data .....	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	22

# 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) Tahun 2023 (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- Juni 2023.

### **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 83 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 karena adanya kendala situs Kementerian Pertanian tidak dapat diakses.

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

Pengumpulan data dilakukan pada periode Januari-Juni 2023

### 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 2023 yaitu 83 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,46** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **86,4** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**.

dengan rincian sebagai berikut;

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	39	46.99
		Perempuan	44	53.01
2	Pendidikan	SD	1	1.20
		SMP	2	2.41
		SMA	12	14.46
		S1	54	65.06
		S2	9	10.84
		S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS	11	13.25
		TNI/Polri	0	0
		Swasta	40	48.19
		Wirausaha	24	28.92
		Pelajar/mahasiswa	8	9.64
				00
4	Jenis Layanan	Pengujian Produk	63	75.90
		Konsultasi /pelayanan informasi	2	2,41
		Magang/Pelatihan	17	20.48
		Penyelenggaraan uji Profisiensi	0	0

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	3.55	3.42	3.30	3.14	3.58	3.60	3.53	3.51	3.48
Kategori	A	B	B	B	A	A	A	A	B
<b>IKM Unit layanan</b>	<b>86.4</b>	<b>3.46</b>							
	<b>B</b>	<b>Baik</b>							

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



## **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 3,14, selanjutnya waktu penyelesaian layanan mendapatkan nilai 3,30 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya terendah ke tiga adalah Sistem, mekanisme dan prosedur layanan dengan nilai 3,42.
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu kompetensi pelaksana layanan dengan nilai 3,60 dan produk spesifitas layanan dengan nilai 3,58 serta persyaratan layanan dengan nilai 3,55

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

- Perlu dipermudah cara menghubungi bagi customer
- Penyelenggaraan Uji profisiensi mikrobiologi
- Pengujian lebih cepat
- Tarif pengujian lebih murah

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

#### 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 masih menggunakan PP no 16 tahun 2016 mengalami revisi menggunakan PMK no 85 tahun 2023. Beberapa pengujian tarifnya cukup murah dibanding laboratorium lain. 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 penyelesain layanan ditingkatkan dengan peningkatan penyelesaian layanan dengan pengembangan sisten informasi IVLab yang nantinya hasil uji yang sudah diverifikasi dapat langsung dicetak, sistem sampel perkemasan disarankan pada pengguna jasa agar hasil uji bersamaan. Peningkatan penguna jasa pada pengujian cemaran mikroba membuat sistem antrian cukup banyak tetapi pihak laboratorium berusaha menyelesaikan layanan pengujian tepat waktu. Peningkatan Prosedur dan informasi layanan dengan pemanfaatan WA Center BPMSPH dan memasang papan petunjuk lokasi informasi yang tersedia

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) yang rencananya diselenggarakan awal tahun 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut;

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Biaya /tarif	Sosialisasi tarif pengujian berdasarkan Peraturan Terbaru	V	V	Bagian penyiapan sampel
2	Waktu Penyelesaian	Penggunaan ivlab hasil uji langsung masuk e-mail pengguna jasa	V		Bagian Penyiapan Sampel
		Mempersingkat waktu pengujian		V	Bagian Pelayanan Teknis
3	Sistem, mekanisme dan prosedur layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	V		Bagian Penyiapan sampel
		Mengoptimalkan penggunaan wa center	V		Bagian penyiapan sampel

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,46** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **86,4** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **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 serta sistem, mekanisme dan prosedur layanan.

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

1. Mempercepat waktu pengujian untuk pengujian cemaran mikroba yang awalnya 21 hari menjadi 15 hari.
2. Sosialisasi pada pengguna jasa mengenai tarif pengujian yang sesuai dengan peraturan pemerintah terbaru
3. Mengoptimalkan penggunaan wa center untuk sarana informasi dengan pengguna jasa.

Bogor, Juli 2023  
Plt Kepala Balai



Drh. Imron Suandy, MPVH  
NIP. 197809062006041002



Lampiran 1. Hasil Olahan Data

## Survey Kepuasan Masyarakat Januari-Juni 2023

No	Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden no 1	56	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	3	4	3	3	3
2	Responden no 2	21	Laki-laki	S1	mahasiswa	Pengujian Produk	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	Responden no 3	26	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	Responden no 4	43	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	Pengujian Produk	4	4	4	2	4	4	4	4	4
5	Responden no 5	32	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Magang/Pelatihan	4	4	4	3	4	3	4	4	3
6	Responden no 6	27	Perempuan	S1	Swasta	Magang/Pelatihan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Responden no 7	27	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Magang/Pelatihan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Responden no 8	38	Laki-laki	S1	Inseminator	Magang/Pelatihan	3	3	3	4	4	4	4	4	3
9	Responden no 9	22	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	3	4
10	Responden no 10	54	Perempuan	S1	karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	4	3	3

11	Responde no 11	37	Perempua n	SMA	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	4	4	4	4	4
12	Responde no 12	40	Laki-laki	S1	PNS	Pengujian Produk	3	3	2	3	4	3	3	3	4
13	Responde no 13	33	Perempua n	SMA	Karyawan	Magang/Pelatihan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Responde no 14	40	Perempua n	S1	Pegawai swasta	Magang/Pelatihan	3	4	3	4	4	4	3	4	3
15	Responde no 15	35	Perempua n	SMA	Karyawan Swasta	Magang/Pelatihan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Responde no 16	27	Perempua n	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	Responde no 17	25	Perempua n	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	Responde no 18	46	Perempua n	SMA	Pegawai swasta	Magang/Pelatihan	4	3	4	3	4	4	3	3	4
19	Responde no 19	46	Perempua n	SMA	Wiraswasta	Magang/Pelatihan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	Responde no 20	24	Perempua n	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	3	4	3	4	4	4	4	4
21	Responde no 21	50	Laki-laki	S1	Swasta	Kepuasan masyarakat	4	1	4	3	4	4	4	4	4
22	Responde no 22	22	Perempua n	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	3	4	3	2	3	3	3	3	3
23	Responde no 23	21	Perempua n	SMA	Swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Responde no 24	45	Perempua n	SMA	pegawai swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	Responde no 25	56	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	4	2	3	3	4	3	3
26	Responde no 26	55	Perempua n	S1	PNS	Konsultasi terkait pengujian produk	4	3	3	3	3	4	3	4	4

27	Responde no 27	33	Laki-laki	S1	PNS	Magang/Pelatihan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	Responde no 28	30	Laki-laki	S1	Peternak	Magang/Pelatihan	4	3	3	3	3	3	3	3	4
29	Responde no 29	24	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	3	3	3	4	3
30	Responde no 30	25	Laki-laki	S1	Wirausaha	Pengujian Produk	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	Responde no 31	26	Laki-laki	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	3	2	3	3	3	4	3
32	Responde no 32	54	Perempuan	S2	PNS	Pengujian Produk	3	4	4	4	4	4	4	3	4
33	Responde no 33	27	Perempuan	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	3	2	3	3	3	3	3
34	Responde no 34	25	Perempuan	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	Responde no 35	24	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	2	3	3	3	3	2	3
36	Responde no 36	50	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Responde no 37	37	Perempuan	SMA	Karyawan swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	3
38	Responde no 38	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	Responde no 39	32	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	3	4	3	4	3	4	4	4	3
40	Responde no 40	23	Perempuan	S2	Mahasiswa	Pengujian Produk	4	3	3	2	4	4	4	3	3
41	Responde no 41	42	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	3	3
42	Responde no 42	27	Perempuan	S2	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	4	4	3	4	3

43	Responde no 43	39	Laki-laki	SMP	karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	4	3	3	4	3	3	4
44	Responde no 44	21	Perempuan	S1	mahasiswa	Pengujian Produk	3	4	3	3	4	3	4	3	3
45	Responde no 45	17	Perempuan	SMA	Pelajar	Magang/Pelatihan	3	3	4	3	4	4	3	4	4
46	Responde no 46	18	Perempuan	SMP	Pelajar	Magang/Pelatihan	4	3	3	4	3	3	4	3	3
47	Responde no 47	20	Perempuan	S1	Mahasiswa	Magang/Pelatihan	3	4	3	4	4	4	3	3	3
48	Responde no 48	20	Perempuan	S1	Mahasiswi	Magang/Pelatihan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	Responde no 49	57	Laki-laki	S2	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	4	3	3	3	3	3	3	3
50	Responde no 50	23	Laki-laki	S1	Mahasiswa	Magang/Pelatihan	4	3	4	3	4	4	3	4	3
51	Responde no 51	62	Perempuan	S2	swasta	Pengujian Produk	3	4	3	4	3	4	4	3	4
52	Responde no 52	35	Laki-laki	S1	PNS	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	3	3
53	Responde no 53	26	Laki-laki	SD	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	Responde no 54	27	Perempuan	S1	Swasta	Magang/Pelatihan	4	3	4	3	3	3	3	3	3
55	Responde no 55	47	Laki-laki	SMA	swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	3	4
56	Responde no 56	24	Laki-laki	SMA	karyawan swasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Responde no 57	38	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	Responde no 58	47	Laki-laki	S2	Swasta	Pengujian Produk	4	3	3	2	3	3	4	4	4

59	Responde no 59	53	Laki-laki	S2	PNS	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Responde no 60	27	Perempua n	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	4	3	4	4	4	4	4
61	Responde no 61	42	Perempua n	S1	Tenaga non ASN	Pengujian Produk	4	3	3	3	4	3	3	3	3
62	Responde no 62	37	Perempua n	S1	swasta	Pengujian Produk	3	4	3	2	3	3	3	3	3
63	Responde no 63	43	Laki-laki	SMA	Pegawai swasta	Pengujian Produk	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	Responde no 64	24	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	4	4	3	3	4
65	Responde no 65	38	Perempua n	S2	PNS	Pengujian Produk	3	3	4	3	4	4	4	4	3
66	Responde no 66	33	Laki-laki	S1	Swasta	Pengujian Produk	3	4	3	3	3	4	3	3	4
67	Responde no 67	33	Laki-laki	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	3	4	3	4	4	3	4	3
68	Responde no 68	46	Laki-laki	S1	PNS	Pengujian Produk	4	3	3	3	3	4	4	3	4
69	Responde no 69	24	Laki-laki	SMA	karyawan swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	3	4	3
70	Responde no 70	27	Perempua n	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	4	4	4	4	3	4
71	Responde no 71	30	Laki-laki	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	3	4	3
72	Responde no 72	40	Laki-laki	S1	PNS	Pengujian Produk	3	3	2	4	3	4	3	3	3
73	Responde no 73	41	Perempua n	SMA	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	2	3	3	3	3	3	3
74	Responde no 74	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4

75	Responde no 75	24	Laki-laki	SMA	karyawan swasta	Pengujian Produk	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
76	Responde no 76	46	Perempuan	S1	Karyawan	Pengujian Produk	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
77	Responde no 77	28	Perempuan	S1	pegawai swasta	Pengujian Produk	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
78	Responde no 78	33	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
79	Responde no 79	39	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
80	Responde no 80	27	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
81	Responde no 81	26	Perempuan	S2	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	Responde no 82	33	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
83	Responde no 83	27	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur							295	284	274	261	297	299	293	291	289	
Nilai Rata Rata Per Unsur							3.55	3.42	3.30	3.14	3.57	3.60	3.53	3.50	3.48	
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)							0.39	0.38	0.36	0.34	0.39	0.40	0.39	0.39	0.38	
							5	0	7	9	8	0	2	0	7	
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)							<b>86.4</b>	<b>4</b>	<b>3.46</b>							
Mutu Pelayanan							<b>B</b>	<b>Baik</b>								



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2022**



**Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan**

**Kementerian Pertanian**

**2023**

# **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 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,35	<b>Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	<b>Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,21	<b>Baik</b>
4	Biaya/Tarif	3,02	<b>Baik</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,25	<b>Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	<b>Baik</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,40	<b>Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,67	<b>Sangat Baik</b>
9	Sarana dan Prasarana	3,58	<b>Sangat Baik</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan 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				Penanggun g Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/tarif	1.1 Sosialisasi biaya dan tarif sesuai peraturan yang berlaku	V	V	V	V	Penyiapan Sampel
		1.2 Forum konsultasi publik	V				Penyiapan Sampel
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Forum Konsultasi Publik	V				Penyiapan Sampel
		2.2 Pembaharuan waktu penyelesaian uji	V				Penyiapan Sampel
		2.3 Peningkatan inovasi IVLAB		V			Penyiapan sampel
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 Forum konsultasi Publik	V				Penyiapan Sampel

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Sosialisasi biaya dan tarif sesuai peraturan yang berlaku	Sudah	Sosialisasi berkenaan tarif uji sesuai Tarif uji masih menggunakan PP no 16 tahun 2016 mengalami revisi menggunakan PMK no 85 tahun 2023 mulai september 2023	Terlampir	
	1.2 Forum konsultasi publik	Sudah	Penyampain tarif uji pengujian, sewa bimtek	Laporan Forum konsultasi publik	
2	2.1 Forum Konsultasi Publik	Sudah	Penjabaran waktu penyelesaian pengujian untuk cemaran mikroba	Laporan Forum konsultasi publik	

			dari 21 hari menjadi 15 hari		
	2.2 Pembaharuan waktu penyelesaian uji	Sudah	Waktu penyelesaian pengujian dicantumkan pada leaflet terbaru	Leflet terbaru	
	2.3 Peningkatan inovasi IVLAB	Sudah	Masih dalam tahap penyempurnaan oleh tim pusat berkenaan dengan tanda tangan elektronik dan tracing pengguna jasa		
3	3.1 Forum konsultasi Publik	Sudah	Sosialisasi mengenai pengujian baru sesuai permintaan pengguna jasa yaitu pengujian madu	Laporan Forum Konsultasi Publik	

## **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 %. Penyempurnaan sistem IVLab yang berkenaan dengan tanda tangan elektronik di hasil uji dan sistem tracing pengguna jasa yang rencananya pada tahun 2023 diharapkan dapat disempurnakan lagi.

Bogor, Mei 2023

Subkordinator Substansi

Penyiapan Sampel



Drh. Wiwit Subiyanti

NIP. 198102212008012010



