



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 3 TAHUN 2024

BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Manfaat Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	12
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	16
1. Error! Bookmark not defined.	
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.

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey SKM yang dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali oleh BPMSPH juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan SKM 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 SKM 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 SKM 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) Trimester 3 Tahun 2024 (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.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Juli-September 2024.

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 SKM 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 49 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 Juli-September 2024

BAB. III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.11 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode Juli-September 2024 yaitu 49 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,66** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **91,55** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. dengan rincian sebagai berikut;

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	14	28,57
		Perempuan	35	71,43
2	Pendidikan	S1	40	81.63
		S2	4	8.16
		SMA	5	10.20
3	Pekerjaan	Mahasiswa/pelajar	13	26.53
		Karyawan swasta	16	32.65
		PNS	11	22.45
		Wiraswasta	9	18.37
4	Jenis Layanan	Bimtek/Magang/Penelitian	12	24.49
		Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	7	14.29
		Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	2	4.08
		Pengujian Produk	28	57.14

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	3.67	3.73	3.59	3.29	3.73	3.76	3.78	3.67	3.73
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit layanan	91.55	3.66							
	A	Sangat Baik							

Tabel 2. Detail SKM Per Jenis layanan

Jenis Layanan	Nilai Per Unsur Layanan									Rata-Rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Bimtek/Magang/Penelitian	3.67	3.92	3.92	3.67	3.92	3.92	3.92	3.92	3.92	3.86
Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	3.71	3.71	3.71	3.14	3.57	3.57	3.86	3.43	3.57	3.59
Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Pengujian Produk	3.64	3.64	3.39	3.11	3.68	3.71	3.68	3.61	3.68	3.57

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 3,25, selanjutnya waktu penyelesaian layanan mendapatkan nilai 3,59 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya terendah ke tiga adalah persyaratan, penanganan pengaduan, saran serta masukan dengan nilai 3,67.
2. Sedangkan dua unsur layanan tertinggi yaitu perilaku pelaksana layanan dengan nilai 3,78 dan kompetensi pelaksana layanan dengan nilai 3,76.

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

- Ditingkatkan lagi untuk kemudahan prosedur uji. Hasil uji dibuat mudah di mengerti orang awam
- Di sediakan bahan uji residu setidaknya setiap 2 minggu sekali
- Pada pintu ruang pengujian di beri nama laboratorium nya agar waktu magang tidak bingung
- Sebaiknya setiap LHU dicetak terpisah setiap sampel oleh system

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.
- Kemudahan prosedur layanan pengujian cukup mudah cukup membawa sampel secara langsung maupun dengan jasa pengiriman pengguna jasa dapat melakukan pengujian produk hewan.
 - Aplikasi yang digunakan untuk pengujian produk adalah aplikasi nasional yaitu Ivlab LHU tercetak terpisah berdasarkan sampel masuk.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan mempertimbangkan masukan pengguna jasa. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut;

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW IV	TW I 2025	
1	Biaya /tarif	Sosialisasi tarif pengujian berdasarkan Peraturan Terbaru	V	V	Bagian penyiapan sampel
2	Waktu Penyelesaian	Pengunaan Aplikasi Spill B BPMSPH untuk pelayanan jasa sewa ruang dan magang	V		Bagian Tata Usaha
		Pengunaan aplikasi Hallo BPMSPH untuk layanan konsultasi berkenaan	V		Bagian penyiapan sampel

		dengan konsultasi pengujian dan hasil uji			
3	Persyaratan layanan	Mempermudah persyaratan pelayanan dengan aplikasi Spill B untuk pengajuan pelayanan jasa sewa ruang dan magang	V		Bagian Penyiapan sampel

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,66** dengan nilai SKM setelah dikonversi sebesar **91,55** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. Kendala yang dihadapi secara teknis yaitu pengisian IKM, pengolahan data dan penyajian data secara manual.

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. Sosialisasi pada pengguna jasa mengenai tarif pengujian yang sesuai dengan peraturan pemerintah terbaru
2. Meningkatkan inovasi aplikasi pelayanan dengan Spill B dan Hallo BPMSPH
3. Peningkatan sarana laboratorium dengan melengkapi rambu-rambu informasi.

Bogor, Oktober 2024
Kepala Balai



Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc

NIP. 198103272006041001

Survey Kepuasan Masyarakat Juli-September 2024

No	Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang Diterima	Nilai Per Unsuf Pelayanan										
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Responden no 1	54	Laki-laki	S2	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dari Rumah Tamu	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Responden no 2	43	Perempuan	S1	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dari Rumah Tamu	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
3	Responden no 3	28	Perempuan	S1	PPPK	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	Responden no 4	40	Perempuan	S2	PNS	Pengujian Produk	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	Responden no 5	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Responden no 6	26	Laki-laki	S1	Analisis Laboratorium	Pengujian Produk	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
7	Responden no 7	28	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	Responden no 8	35	Perempuan	S1	Karyawan	Pengujian Produk	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	Responden no 9	57	Laki-laki	SMA	Karyawan	Pengujian Produk	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
10	Responden no 10	25	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Responden no 11	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	Responden no 12	19	Laki-laki	SMA	siswa	Bimtek/Magang/Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Responden no 13	19	Perempuan	SMA	Pelajar	Bimtek/Magang/Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Responden no 14	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Responden no 15	38	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
16	Responden no 16	28	Perempuan	S1	karyawan swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	Responden no 17	47	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
18	Responden no 18	35	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
19	Responden no 19	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Responden no 20	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Responden no 21	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
22	Responden no 22	27	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Responden no 23	28	Perempuan	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	Responden no 24	27	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

