

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI BESAR PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI OBAT HEWAN
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	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
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Hasil Pengolahan Data.....	12
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa pengujian obat hewan yang telah diberikan oleh Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui *googleform*. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : 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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 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 dan hasilnya secara otomatis tersimpan pada google . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (duabelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2023	60

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan dalam kurun waktu satu tahun terdapat 155 orang responden dengan 1086 layanan pengujian obat hewan pada 155 perusahaan obat hewan/Dinas. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 113 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 156 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	39	25%
		PEREMPUAN	117	75%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	27	17,3%
		DIII	7	4,4%
		SI	112	71,7%
		S2	10	6,4%
3	PEKERJAAN	PNS	12	7,6%
		SWASTA	106	67,97%
		WIRUSAHA	37	23,7%
		LAINNYA	207	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

1.2 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 Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,71	3,69	3,53	3,11	3,61	3,65	3,80	3,76	3,84
Kategori		A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		91 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 3,11 kategori B baik.
2. Sedangkan 8 unsur layanan lainnya memiliki diatas 3,53 dengan kategori A sangat baik dengan nilai tertinggi yaitu fasilitas sarana dan prasarana, perilaku petugas layanan, kesesuaian persyaratan

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak terdapat aduan masyarakat. Penurunan nilai IKM pada semester 1 tentang kesesuaian/kewajaran tarif maka BBPMSOH perlu melakukan rencana tindaklanut berupa sosialisasi kepada pengguna layanan terkait kesesuaian tarif pengujian mutu obat hewan terkait tarif layanan obat hewan kepada pengguna layanan pengujian obat hewan terutama petugas register officer yang baru.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui acara sosialisasi standar pelayanan publik dan tarif layanan pengujian tanggal 31 Agustus 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	

1	Kesesuaian/ kewajaran harga	Sosialisasi standar pelayanan publik dan tarif layanan pengujian			√		Bagian Umum
2.	Kecepatan pelayanan	Meningkatkan layanan SIHAPSOH			√	√	Kelompok Pelayanan Teknis
3.	Kesesuaian pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan publik			√	√	Bagian Umum

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan berada pada kategori A sangat baik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan pada kategori A sangat baik.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 91. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan menunjukkan konsistensi pada kategori A sangat baik pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian biaya, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian pelayanan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur kualitas sarana dan prasarana, perilaku petugas pelayanan, penanganan pengaduan serta kesesuaian persyaratan dengan nilai tertinggi 3,84.

Bogor, 22 Desember 2023

Plt. Kepala Balai Besar

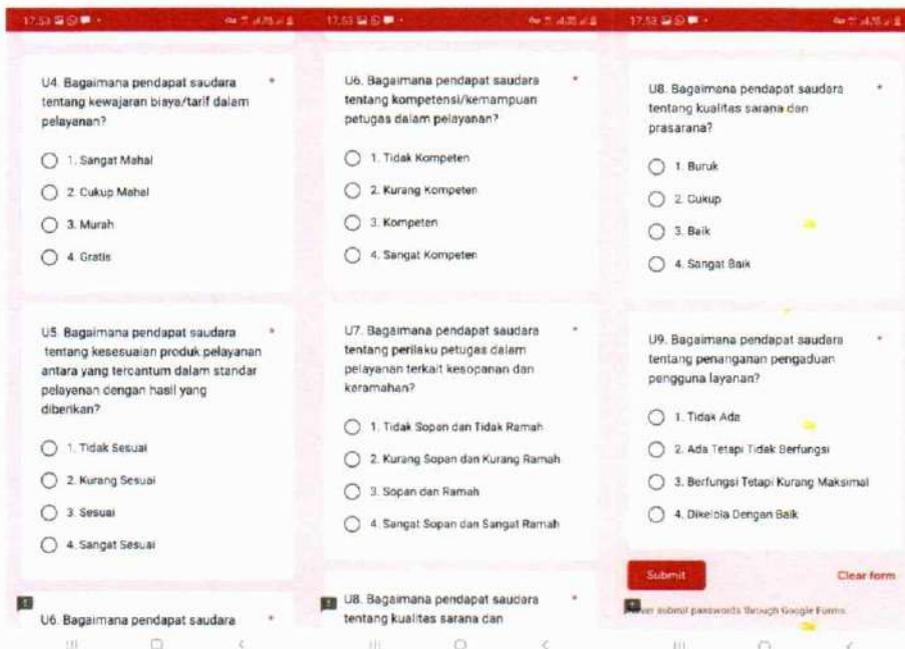
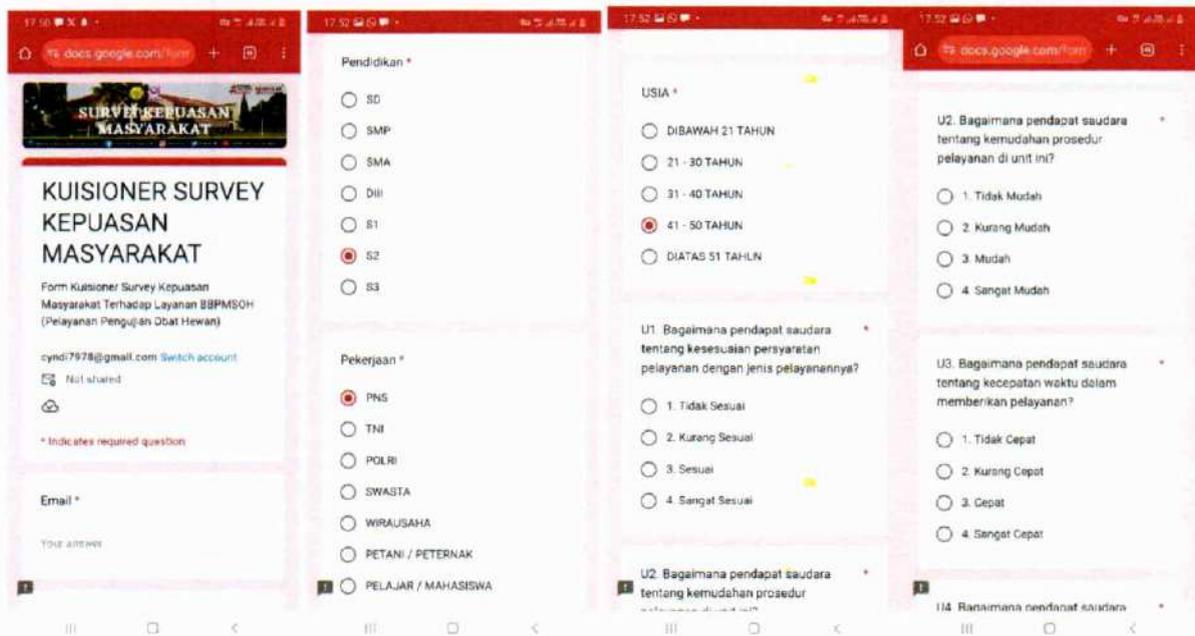
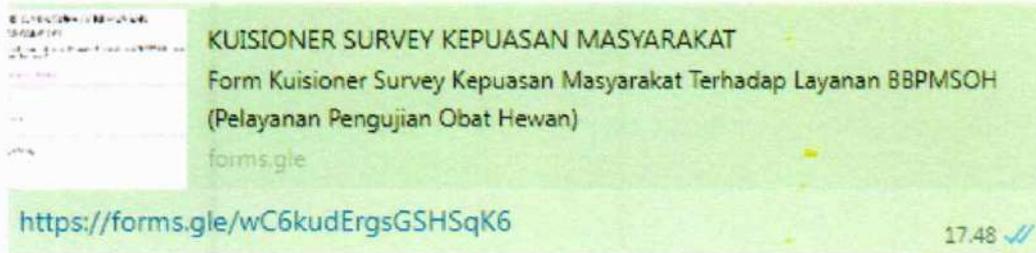


Drh. Makmun, M.Sc

NIP. 197403082002121006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data SKM

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Aditya Suparyo	31 - 40 TAHUN	Laki Laki	S2	SWASTA	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	Dewinita yuliani	31 - 40 TAHUN	Perempuan	S1	SWASTA	3	4	3	3	3	4	4	4	4
3	Via Ryanti	21 - 30 TAHUN	Perempuan	S2	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	Astrid Caroline	21 - 30 TAHUN	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	2	4	4	4	3	4
5	Subur	41 - 50 TAHUN	Laki Laki	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	Anggun Dwiyanit Jacob	DIBAWAH 21 TAHUN	Perempuan	SMA	PELAJAR / MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Gricella Andina Putri	DIBAWAH 21 TAHUN	Perempuan	SMA	PELAJAR / MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Intan Septyani	DIBAWAH 21 TAHUN	Perempuan	SMA	PELAJAR / MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Jessha Agatha	DIBAWAH 21 TAHUN	Perempuan	SMA	PELAJAR / MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Cika Putri Kamila	DIBAWAH 21 TAHUN	Perempuan	SMA	PELAJAR / MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Nazwa Sabila	DIBAWAH 21 TAHUN	Perempuan	SMA	PELAJAR / MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Dih Ali Usman	DIATAS 51 TAHUN	Laki Laki	S2	WIRAUUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	Okky Sri	31 - 40 TAHUN	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur						47	48	46	44	47	48	49	47	51
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,6	3,7	3,5	3,4	3,62	3,7	3,8	3,62	3,92
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0,1111)						0,40	0,41	0,39	0,38	0,40	0,41	0,42	0,40	0,44
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91	3,65							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

IKM Unit pelayanan

3,63 90,81

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,705	A
U2	Prosedur Pelayanan	3,686	A
U3	Kecepatan Pelayanan	3,532	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,109	B
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,609	A
U6	Kompetensi Petugas	3,647	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,801	A
U8	Penanganan Pengaduan	3,763	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,840	A

IKM UNIT PELAYANAN :

91

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

3. Dokumentasi SKM

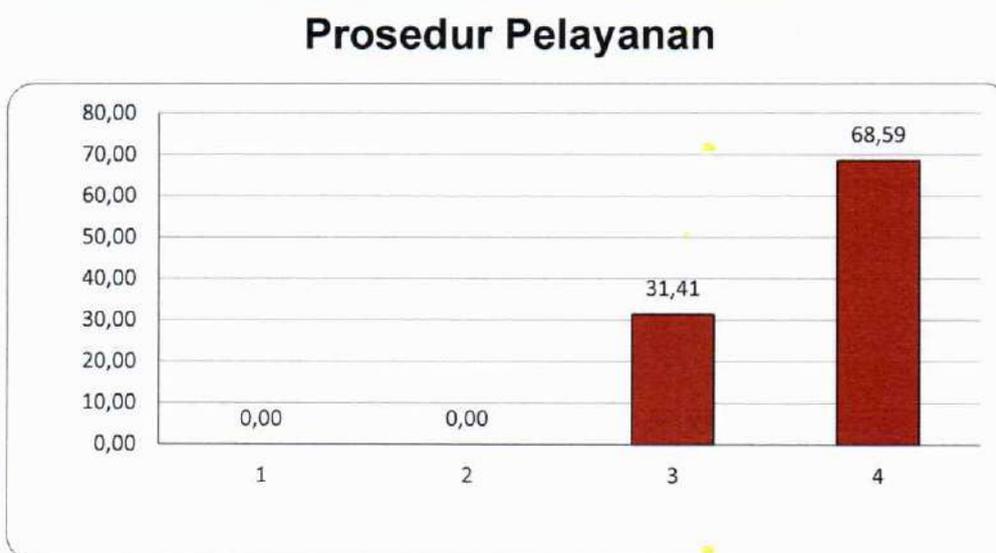
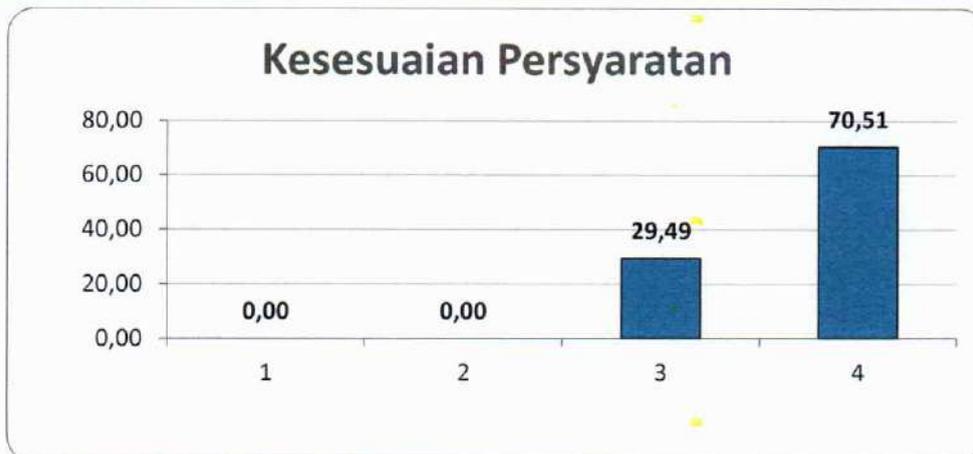
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BBPMSOH GUNUNG SINDUR**

**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN DESEMBER 2023**

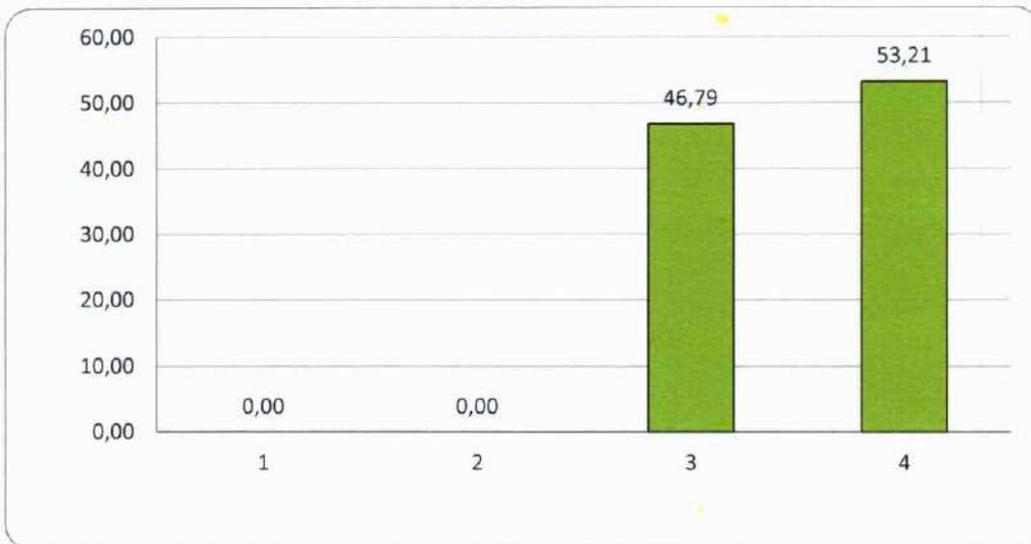
NILAI IKM	NAMA UNIT : BBPMSOH GUNUNG SINDUR
91	RESPONDEN
	JUMLAH : 13 Orang JENIS KELAMIN : L : 3 Orang P : 10 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 7 Orang Dl/Dll/Dlll : 0 Orang S1 : 3 Orang S2 Keatas : 3 Orang Periode Survey: 01 Desemberr 2023 s/d 15 Desember 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

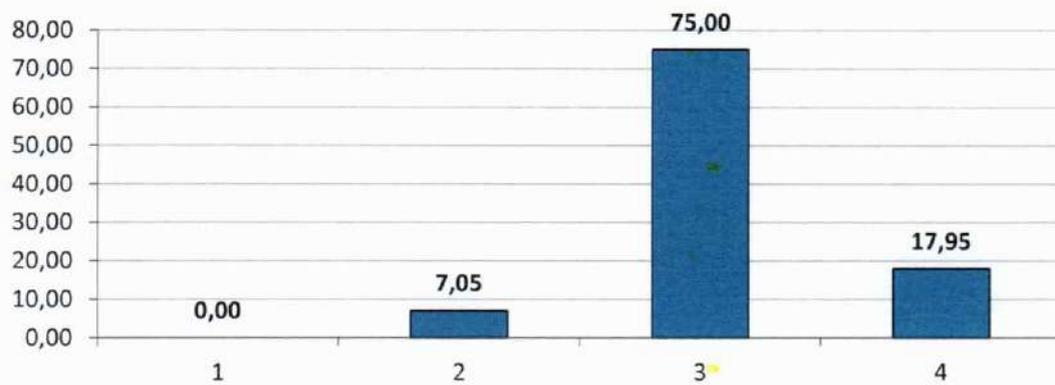
NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99



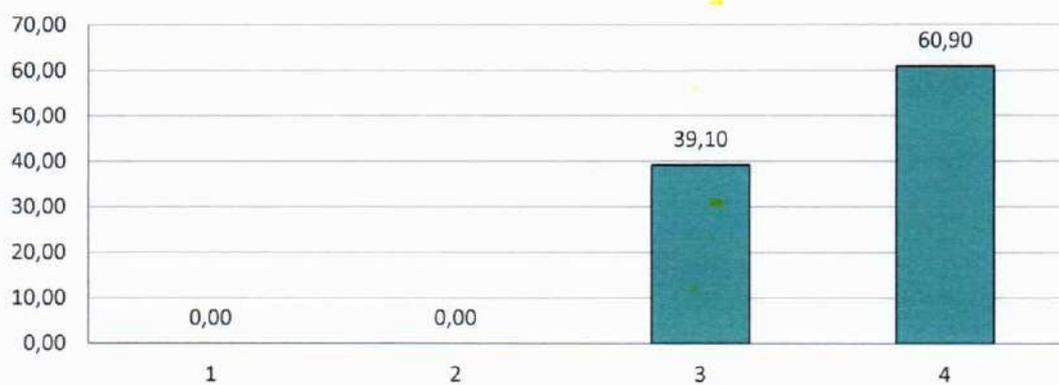
Kecepatan Pelayanan



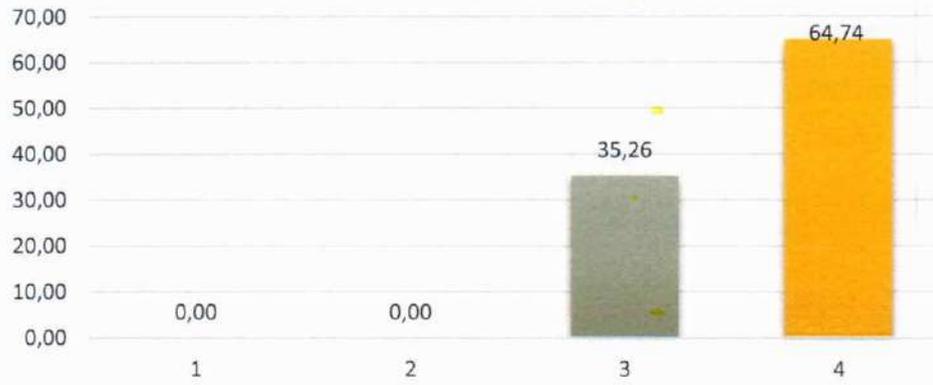
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



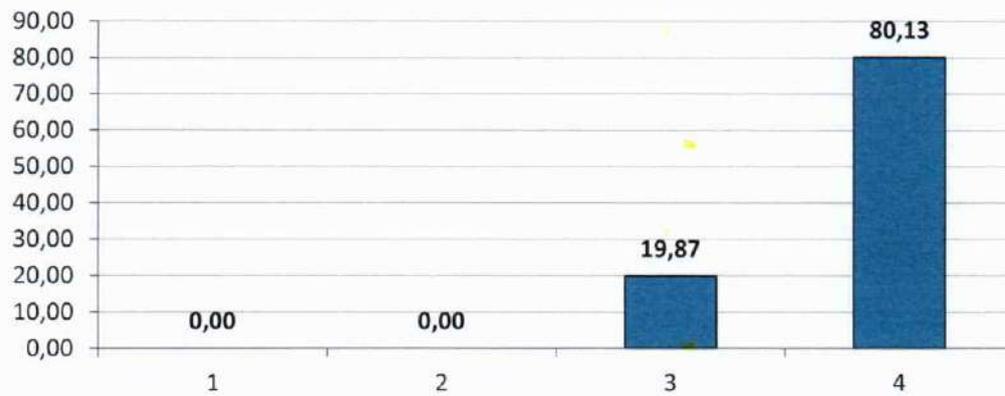
Kesesuaian Pelayanan



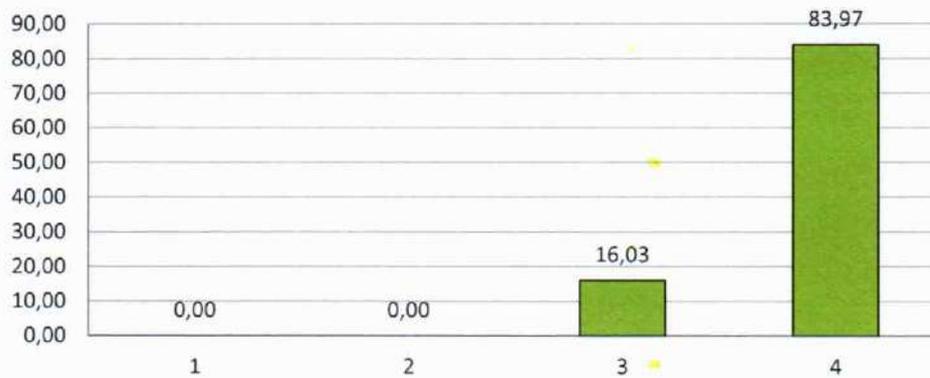
Kompetensi Petugas



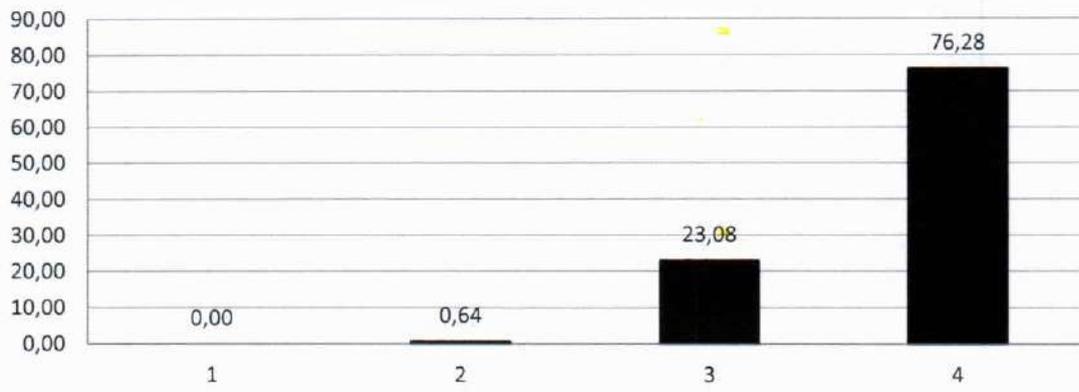
Perilaku Petugas Pelayanan



Penanganan Pengaduan



Kualitas Sarana dan Prasarana



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023



BALAI BESAR PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI OBAT HEWAN

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. 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 Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat 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 maka Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan periode menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,71	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,65	A
3	Waktu Penyelesaian	3,52	A
4	Biaya/Tarif	2,92	C
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,57	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	A
7	Perilaku Pelaksana	3,75	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83	A
9	Sarana dan Prasarana	3,71	A

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

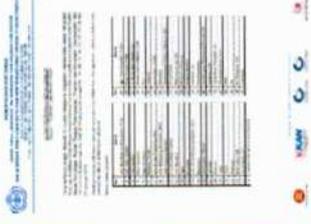
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/Tarif	1.1 Sosialisasi standar pelayanan publik dan tarif layanan pengujian			√		Bagian Umum
		1.2 Sosialisasi tarif pengujian sesuai dengan PMK Nomor 85 tahun 2023			√		Bagian Umum dan Kelompok PSPMK
2	Waktu penyelesaian	2.1 Kebijakan penambahan jam kerja, lembur diluar waktu layanan			√	√	Kelompok Pelayanan Teknis
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 Sosialisasi standar pelayanan publik dan tarif layanan pengujian			√		Bagian Umum

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 standar pelayanan publik dan tarif layanan pengujian	Sudah	Telah dilaksanakan sosialisasi tanggal 31 Agustus 2023 melalui zoom meeting		Tidak ada
	1.2 Sosialisasi tarif pengujian sesuai dengan PMK Nomor 85 tahun 2023	Sudah			Beberapa perusahaan obat hewan

2	2.1 Kebijakan penambahan jam kerja, lembur diluar waktu layanan	Sudah	<p>Telah dilaksanakan penambahan jam kerja layanan pada aplikasi sihapusoh dan pelayanan 24 secara online pelanggan dapat mengupload dokumen 24 jam</p>	 <p>Surat perintah lembur</p> 	Tidak ada
---	---	-------	---	---	-----------

3	3.1 Sosialisasi standar pelayanan publik	Sudah	Telah dilaksanakan sosialisasi tanggal 31 Agustus 2023 melalui zoom meeting		Tidak ada
---	--	-------	---	---	-----------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. BBPMSOH telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	1.1 Sosialisasi standar pelayanan publik dan tarif layanan pengujian	Menyeleggar akan acara secara daring agar seluruh stakeholder dapat tersosialisasi dengan baik	TW3	Bagian Umum	Perusahaan obat hewan, Dinas yang membidangi kesehatan hewan
2.	1.2 Sosialisasi tarif pengujian sesuai dengan PMK Nomor 85 tahun 2023	Menyeleggar akan acara secara daring agar seluruh stakeholder dapat tersosialisasi dengan baik	TW 3	Bagian Umum dan Kelompok PSPMK	Perusahaan obat hewan, Dinas yang membidangi kesehatan hewan
3.	2.1 Kebijakan penambahan	Lembur pada hari Raya, hari libur bila	TW3	Kelompok Pelayanan Teknis	Perusahaan obat hewan, Dinas yang

	jam kerja, lembur diluar waktu layanan	volume pekerjaan padat			membidangi kesehatan hewan
4.	3.1 Sosialisasi standar pelayanan publik	Menyeleggar akan acara secara daring agar seluruh stakeholder dapat tersosialisasi dengan baik	TW 3	Bagian Umum	Perusahaan obat hewan, Dinas yang membidangi kesehatan hewan

Bogor, 22 Desember 2023

Pt. Kepala Balai Besar



Drh. Makmun, M.Sc

NIP. 197403082002121006