

# LAPORAN SKM

SEMESTER 1  
2022



**BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG – BOGOR**  
**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN**  
**DAN KESEHATAN HEWAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Embrio Ternak (BET) Cipelang yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas kegiatan pelayanan di BET Cipelang.

Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang dicapai BET Cipelang selama semester 1 tahun 2022. Survei berdasarkan pendapat masyarakat mengenai apa yang dirasakan dalam memperoleh layanan di BET Cipelang yang diisi secara online oleh pengguna layanan.

Pelaksanaan survei dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dimasa yang akan datang.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyampaian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan kualitas laporan di masa yang akan datang. Akhir kata kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua

Cipelang, Juli 2022

Kepala Balai,



Din Olgan Parlindungan, MP

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	2
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I . PENDAHULUAN .....	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Tujuan SKM .....	8
1.3 Manfaat Pengukuran SKM.....	8
1.4 Hasil yang Diharapkan .....	9
BAB II. METODE PENGUKURAN.....	10
2.1 Ruang Lingkup.....	10
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	11
2.3 Pengumpulan Data .....	13
2.4 Penetapan Responden .....	14
2.5 Penyusunan Laporan.....	15
BAB III. PENGUKURAN SKM .....	16
3.1 Responden.....	16
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	16
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	17
3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	18
3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei .....	18
3.1.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	19
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	19
3.3 Analis Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat .....	22
3.4 Inovasi Pelayanan.....	22
BAB IV. ANALISIS DATA .....	23
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	27
5.1 Kesimpulan .....	27
5.2 Rekomendasi .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tim Survey Kepuasan masyarakat.....	6
Gambar 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	17
Gambar 3 Jam Layanan.....	18

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Kalsifikasi Berdasarkan Usia .....	16
Grafik 2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	17
Grafik 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	18
Grafik 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	19
Grafik 5 Nilai Rata-Rata Per Unsur .....	19
Grafik 6 Analisis Kriteria Pelayanan BET Cipelang.....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Unsur Pelayanan.....	11
Tabel 2 Jadwal Kegiatan Survey.....	11
Tabel 3 Nilai Persepsi .....	12
Tabel 4 Nilai Interval Konversi.....	15
Tabel 5 Data Klasifikasi Berdasarkan Usia .....	16
Tabel 6 NRR Unsur Januari-Juni 2022.....	20
Tabel 7 Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil .....	20
Tabel 8 Analisis PerUnsur Pelayanan .....	26

## TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



GAMBAR 1 TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SK Kepala Balai Embrio Ternak Nomor : 0052/Kpts/HM.130/F2I.1/1/2022 tanggal 03 Januari 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2022

## BAB I . PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementrian Pertanian. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Untuk mendukung kebijakan tersebut, perlu disusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di BET Cipelang yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.

## **1.2 Tujuan SKM**

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BET Cipelang kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan BET Cipelang.
3. Sebagai wahana untuk menyerap aspirasi masyarakat berupa saran, harapan dan komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk dijadikan pedoman dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

## **1.3 Manfaat Pengukuran SKM**

Manfaat kegiatan pengukuran SKM adalah :

1. Mengukur kinerja pelayanan BET Cipelang secara periodik.
2. Sebagai bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan dan penetapan standar pelayanan di BET Cipelang.

#### **1.4 Hasil yang Diharapkan**

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan untuk menilai kinerja pelayanan publik BET Cipelang.
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

## BAB II. METODE PENGUKURAN

### 2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik BET Cipelang Tahun 2020. Metode pengukuran SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementrian Pertanian. Pengukuran SKM menggunakan *skala likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur layanan mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan dan satu bagian profil responden. Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, baik secara online dan offline. Unsur layanan mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan kategori seperti tabel sebagai berikut :

Unsur	Keterangan
U1	<b>Persyaratan</b> Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
U2	<b>Prosedur</b> Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
U3	<b>Waktu Pelayanan</b> Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;

U4	<b>Biaya/Tarif</b> Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku;
U5	<b>Produk Layanan</b> Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan
U6	<b>Kompetensi Pelaksana</b> Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman;
U7	<b>Perilaku Pelaksana</b> Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
U8	<b>Sarana Prasarana</b> Adalah berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan public dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik ;
U9	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

TABEL 1 UNSUR PELAYANAN

## 2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 03 Januari 2022 sampai dengan 30 Juni 2022 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

NO	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	7 Januari 2022
2	Pelaksanaan (Pengumpulan hasil SKM)	9 Januari sd Juni 2022
3	Pengolahan Data	Setiap bulan
4	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	Setiap Bulan
5	Pelaporan dan Publikasi	Setiap Bulan

TABEL 2 JADWAL KEGIATAN SURVEY

a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh kepala Balai Embrio Ternak Cieplang dengan Surat Keputusan Balai Embrio Ternak Cipelang No. 0052/Kpts/HM.130/F2l.1/1/2022 tanggal 03 Januari 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Pada Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2022.

b. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

2) Bagian dari kuesioner

Kuesioner terdiri dari 3 bagian yaitu :

1. Bagian I terdiri dari Identitas pencacah meliputi nama instansi, tanggal dan jam pengisian kuesioner.
2. Bagian II terdiri dari Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, Pendidikan pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.
3. Bagian III terdiri dari mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi sebagai berikut :

Angka 1	Adalah persepsi tidak baik
Angka 2	Adalah nilai persepsi kurang baik
Angka 3	Adalah nilai persepsi baik
Angka 4	Adalah nilai persepsi sangat baik

TABEL 3 NILAI PERSEPSI

c. Penetapan jumlah responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM sebanyak 61 responden berasal dari pengunjung yang menggunakan pelayanan BET Cipelang. Sampel pelayanan BET Cipelang diambil dari responden setiap layanan. Dasar penetapan responden mengacu pada Permentan Nomor 19 /permentan/OT.080/4/2018 lampiran II tentang penetapan jumlah responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Total pengunjung /penerima layanan sepanjang semester I tahun 2022 sebanyak 61 orang, responden yang mengisi kuesioner sebanyak 61 orang. Untuk menghindari bias, responden yang dipilih adalah responden yang telah mendapatkan layanan selama waktu referensi survei. Pengumpulan data dilakukan di Balai Embrio Ternak Cipelang secara offline dan on line sepanjang semester 1 tahun 2022.

## 2.3 Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing–masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Januari–Juni 2022.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas.
- 2) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan menggunakan aplikasi IKM online yang disediakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana Kepegawaian, Kementerian Pertanian.

## 2.4 Penetapan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Survei Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan dan selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh hasil yang lebih baik terdapat data yang di dapat.

### a. metode pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks antara 25-100, maka hasil penilaian indeks dikonversikannya dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) menambah unsur yang dianggap relevan

- 2) memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja (UKPP)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

TABEL 4 NILAI INTERVAL KONVERSI

## 2.5 Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan 2 minggu dengan susunan penulisan yaitu, Pendahuluan, Metodologi Pengukuran, Hasil Survey, Tindak lanjut Perbaikan, Kesimpulan dan Saran. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit layanan merupakan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat ini memerlukan waktu selama 2 (dua) minggu. Kegiatan penyusunan laporan tahunan SKM meliputi persiapan 5 hari, pengumpulan data survei 1 tahun, pengolahan data indeks 6 hari, penyusunan laporan 2 minggu.

### BAB III. PENGUKURAN SKM

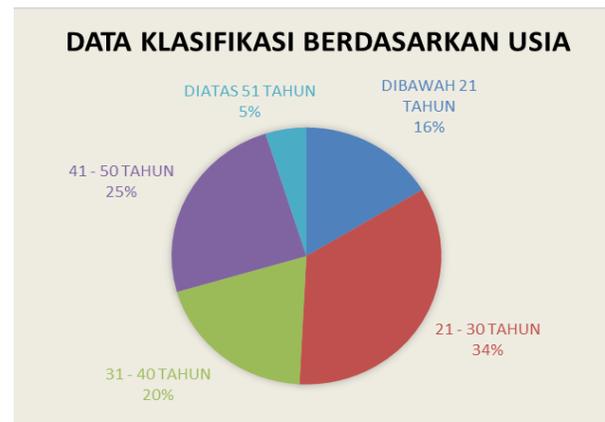
Pengukuran SKM Cipelang dilaksanakan secara *online*. Pengisian secara *online* dilakukan responden dengan mengisi kuesioner SKM yang ada di website BET Cipelang. Setelah responden mendapatkan pelayanan, petugas mengirimkan link kuis ke responden. Keuntungan pengisian secara *online* yaitu dalam mengisi kuis pengguna layanan tidak harus datang ke BET dan hasil pengisian dapat langsung diketahui. Sebanyak 61 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 91,840 dengan nilai interval IKM sebesar 3.674 masuk dalam kategori “SANGAT BAIK” (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan SKM yang diterima BET Cipelang dapat terlihat sebagai berikut:

#### 3.1 Responden

##### 3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Data Klasifikasi Berdasarkan Usia	Jml	%
1	Dibawah 21 Tahun	10	16.39%
2	21 - 30 Tahun	21	34.43%
3	31 - 40 Tahun	12	19.67%
4	41 - 50 Tahun	15	24.59%
5	Diatas 51 Tahun	3	4.92%
	<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	

TABEL 5 DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA



GRAFIK 1 KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA

Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia kurang dari 21 tahun sampai dengan di atas 51 tahun, dengan jumlah responden usia dibawah 21 tahun sebanyak 10 responden (16,39%), usia 21–30 tahun sebanyak 21 responden (34,43%), usia 31–40 tahun sebanyak 12 responden (19,67%) usia 41–50 tahun sebanyak 15 responden (24,59%) dan diatas 51 tahun sebanyak 3 responden (4,92%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki rentang usia 21-30 tahun.

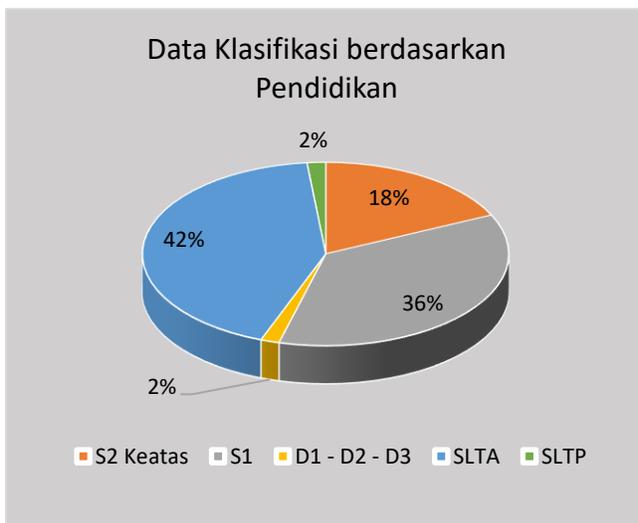
### 3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



GAMBAR 2 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak responden terdiri dari laki-laki 33 responden (54%) dan perempuan orang (46%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

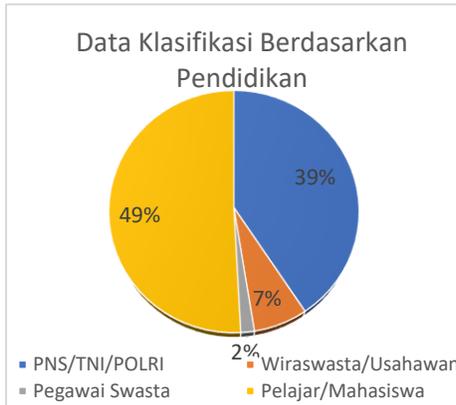
### 3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



GRAFIK 2 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

Profil berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan S2 keatas sebanyak 11 orang (18%), S1 sebanyak 22 orang (36%), D1-D2-D3 sebanyak 1 orang (2%), SLTP berjumlah 1 orang (2%), SLTA berjumlah 26 orang (43%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan SLTA dan S1.

### 3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



GRAFIK 3 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS/TNL/POLRI sebanyak 24 responden (39%), wiraswasta/usahawan 4 responden (7%), pelajar/mahasiswa sebanyak 30 responden (49%), pegawai swasta sebanyak 1 responden (2%) dan lainnya sebanyak 2 orang (3%). Hasil tersebut didapatkan dari 61 responden yang disurvei.

### 3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei

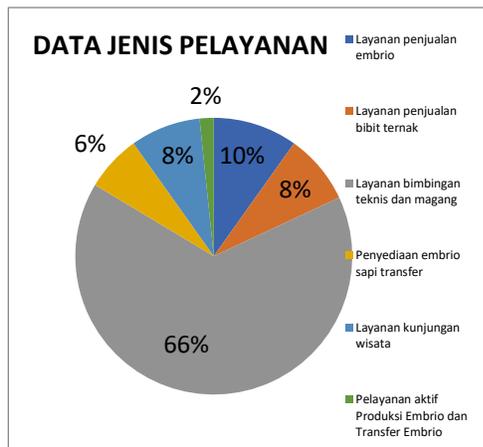


GAMBAR 3 JAM LAYANAN

Berdasarkan jam survei, sebanyak 32 (52,46%) responden mengisi pada jam survei 13.00 sd 17.00 dengan nilai IKM sebesar 85,88 NRR 3,435. Sebanyak 11 (18,03%) responden mengisi pada jam 8.00 sd 12.00 dengan nilai IKM sebesar 89,379 NRR 3,575, responden mengisi pada jam lainnya yaitu sebesar 18 responden (29,50%). Terdapat selisih nilai IKM sebesar 3,495 dan selisih NRR sebesar 0,140 lebih besar pada

jam pengambilan survey jam 13.00 sd 17.00, dibandingkan pada jam 08.00 sd 12.00.

### 3.1.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



GRAFIK 4 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN

Profil responden berdasarkan jenis pelayanan yang didapat dari BET Cipelang menunjukkan bahwa pengguna layanan berturut turut dari yang terbesar yaitu permohonan bimtek/magang sebanyak 41 responden (62%), penjualan embrio sebesar 11 responden (17%), penjualan ternak bibit sebesar 7 responden (11%), kunjungan wisata sebesar 4 responden (6%), penyediaan embrio sapi transfer 3 responden (5%).

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BET Cipelang adalah layanan bimtek/magang sebanyak 62%. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dari BET Cipelang yaitu pemberian bimbingan teknis pemeliharaan ternak donor, ternak resipien, bibit ternak, produksi dan transfer embrio. Tingginya minat pada layanan bimtek/magang/PKL ini sejalan dengan program pemerintah “merdeka belajar”. Namun masih adanya pandemic covid, pelaksanaan PKL/Magang dilakukan dengan kuota terbatas dengan protocol Kesehatan yang ketat.

### 3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



GRAFIK 5 NILAI RATA-RATA PER UNSUR

Jumlah responden sepanjang Semester I tahun 2022 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Embrio Ternak Cipelang adalah 61 (enam puluh satu) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan **3,674** kategori “SANGAT BAIK” dengan nilai rata-rata perunsur sebagai berikut :

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KETERANGAN
1	U8	Sarana dan Prasarana	3.741	Sangat Baik
2	U4	Biaya/tarif	3.647	Sangat Baik
3	U7	Perilaku Pelaksana	3.543	Sangat Baik
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3.534	Sangat Baik
5	U9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3.509	Baik
6	U1	Persyaratan	3.500	Baik
7	U5	Produk Layanan	3.474	Baik
8	U2	Prosedur	3.457	Baik
9	U3	Waktu Pelayanan	3.362	Baik
<b>NILAI RATA-RATA UNSUR S.D. JUNI 2022</b>			<b>3.674</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>TOTAL NILAI</b>			<b>91.840</b>	<b>61 Responden</b>

TABEL 6 NRR UNSUR JANUARI-JUNI 2022

No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terkecil	3.362	U3	Waktu Pelayanan
2	Terbesar	3.741	U8	Sarana Prasarana

TABEL 7 NILAI UNSUR TERBESAR DAN TERKECIL

Nilai SKM Semester I tahun 2022 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 91,840. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel Nilai Persepsi, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BET Cipelang adalah “ **SANGAT BAIK**”.

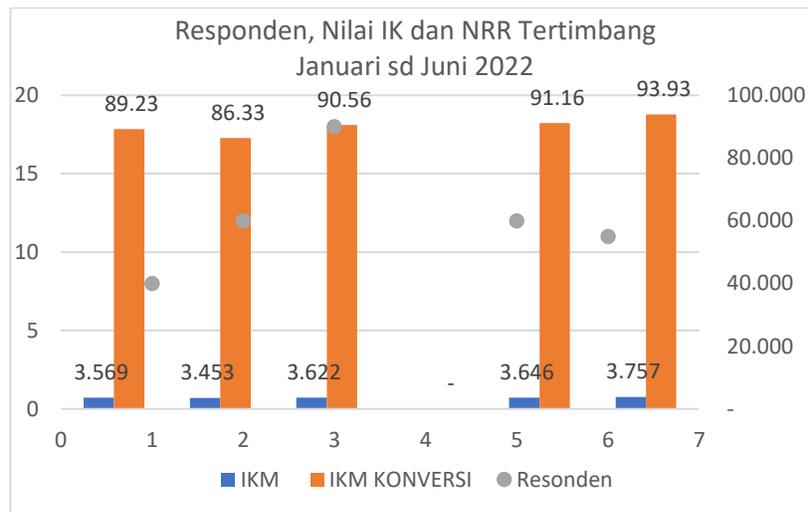
Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah Sarana Prasarana 3,741 dan NRR yang paling rendah adalah Waktu Pelayanan sebesar 3,362. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan **terbesar** diperoleh dari sarana prasarana

3,741, pengguna merasakan bahwa sarana prasarana pelayanan di BET Cipelang lengkap dan nyaman. BET Cipelang telah menyediakan tempat bermain anak, kebutuhan khusus untuk difabel. Sedangkan tingkat kepuasan **terkecil** menurut pengguna layanan terletak pada waktu pelayanan sebesar 3,362 yang menurut pengguna layanan merasa bahwa pelayanan di BET Cipelang membutuhkan waktu/tidak langsung dapat dipenuhi hal ini karena pengguna layanan dalam pembelian ternak sapi bibit, pemohon tidak langsung dapat menerima layanan tidak seperti di took yang langsung mendapatkan barangnya. Pemohon harus menunggu ketersediaan ternak bibit sesuai dengan rumpun yang diinginkan. Meskipun waktu pelayanan berada dibawah nilai rata-rata unsur pelayanan, namun unsur waktu pelayanan masih dalam kategori baik .

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,674, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut

1. Waktu Pelayanan (NRR 3,362)
2. Prosedur Pelayanan (NRR 3,457)
3. Produk Pelayanan (NRR 3,474)
4. Persyaratan (NRR 3,500)
5. Penanganan Pengaduan dan Masukan (NRR 3,509)
6. Kompetensi Pelaksana (3,534)
7. Perilaku Pelaksanaan (3,543)

### 3.3 Analis Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat



GRAFIK 6 ANALIS KRITERIA PELAYANAN BET CIPELANG

Berdasarkan grafik tersebut diketahui terjadi peningkatan nilai rata-rata unsur pelayanan dari Januari sampai dengan Juni tahun 2022 mengalami fluktuatif namun cenderung mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa BET Cipelang terus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan.

### 3.4 Inovasi Pelayanan

BET Cipelang senantiasa meningkatkan pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan pada tahun 2022 adalah pengembangan website BET Cipelang. Pengembangan yang dilakukan berupa menu tambahan aksesibilitas web. Pengembangan situs, sarana, dan teknologi web didesain dan dikembangkan agar penyandang disabilitas bisa menggunakannya. Sehingga diharapkan BET Cipelang dapat memaksimalkan dalam melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat di semua kalangan. Aksesibilitas web juga memberikan manfaat bagi orang-orang yang tidak menyandang disabilitas, seperti orang-orang yang menggunakan berbagai perangkat dengan layar kecil, lansia dengan kemampuan yang terbatas karena usia, orang-orang yang memiliki batasan situasi seperti dibawah terik matahari dan koneksi internet yang lambat.

## BAB IV. ANALISIS DATA

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (**3,674**) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

NO	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Waktu Pelayanan	3,362	<p>Nilai rerata unsur waktu pelayanan di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa dalam memberikan pelayanan pembelian ternak bibit sesuai rumpun permohonan, tidak bisa langsung diberikan dan membutuhkan untuk menghasilkan rumpun sapi yang diinginkan.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna bahwa untuk menghasilkan ternak bibit diperlukan waktu untuk program pembuntingan.</p>
2	Prosedur Pelayanan	3,457	<p>Nilai rerata unsur prosedur pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Ada beberapa responden yang mengatakan bahwa prosedur layanan di BET Cipelang membingungkan apakah dengan bersurat atau dengan aplikasi SISCOBETI.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi, terkait pelaksanaan aplikasi SISCOBETI. Sosialisasi dilakukan baik melalui medsos maupun media informasi lainnya</p>

3	Produk Pelayanan	3,424	<p>Nilai rerata unsur produk pelayanan dibawah nilai rata-rata semua unsur, namun masih dalam kategori baik. Keterbatasan produk layanan di BET terutama ternak bibit menyebabkan responden tidak bisa mendapatkan pelayanan pembelian ternak bibit dan transfer embrio dengan mudah. Terdapat beberapa syarat yang harus dipersiapkan untuk aplikasi kegiatan ini. Sebagian besar responden mengira bahwa ternak bibit di BET adalah sapi bakalan yang hanya digemukkan. Padahal BET hanya memproduksi ternak bibit yang benar-benar dikembangbiakkan. Sehingga hanya bibit tertentu yang diproduksi. Selain itu adanya pandemi PMK membuat produk layanan di BET mengalami kendala.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan bahwa ternak bibit di BET Cipelang hanya diperuntukkan untuk bibit ternak bukan untuk penggemukan. Serta sosialisasia biosecurity yang ketat untuk meminimalisir masuknya virus PMK di lingkungan BET Cipelang.</p>
4	Persyaratan	3,500	<p>Nilai rerata unsur produk pelayanan dibawah nilai rata-rata semua unsur, namun masih dalam kategori baik. Masyarakat menilai persyaratan yang diberikan BET terhadap pemenuhan pelayanan masih terlalu ribet.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi tentang persyaratan pelayanan agar dapat dilakukan</p>

5	Penanganan Pengaduan Masyarakat	3,509	<p>Nilai rerata pelayanan pengaduan di bawah nilai rata-rata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa bahwa penanganan pengaduan masyarakat membutuhkan waktu penyelesaian karena menunggu koordinasi dengan pimpinan dan bagian terkait.</p> <p>Meningkatkan komunikasi dengan pengguna layanan dan terkait penanganan pengaduan masyarakat</p>
6	Kompetensi Pelaksana	3,534	<p>Nilai rerata kompetensi pelaksana di bawah nilai rata-rata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan “sangat baik”.</p> <p>Perlu adanya standar kompetensi pelayanan publik yang disepakati untuk menentukan orang yang tepat dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Kompetensi pelaksana juga akan digunakan sebagai tolak ukur pengembangan karir bagi ASN BET yang memiliki kompetensi.</p>
7	Perilaku Pelaksana	3,543	<p>Nilai rerata kompetensi pelaksana di bawah nilai rata-rata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan “sangat baik”.</p> <p>Perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, pelaksana harus bersikap adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan (cermat, santun, dan</p>

			ramah) sehingga masyarakat merasa nyaman, tegas, andal dan tidak memberikan putusan berlarut-larut.
--	--	--	---

TABEL 8 ANALISIS PERUNSUR PELAYANAN

Berdasarkan pengamatan dan evaluasi terdapat beberapa masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat , antara lain:

- a. Responden yang belum memahami maksud survei sehingga harus dipandu dan diberikan penjelasan maksud kuesioner.
- b. Responden tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak objektif). Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei (SKM).

## BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1 Kesimpulan

Hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BET Cipelang sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei SKM Semester I Tahun 2022, dilaksanakan pada 61 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 83% sedangkan responden perempuan sebanyak 17 % dengan tingkat pendidikan sebanyak 47% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 30% kemudian umur paling banyak 41-50 tahun sebanyak 35%.
2. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang **“SANGAT BAIK”**, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,498** atau nilai SKM **91,840**. Dapat disimpulkan pelanggan sangat puas dengan pelayanan BET Cipelang.
3. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, empat unit pelayanan masuk dalam kategori **“SANGAT BAIK”** yaitu yaitu sarana dan prasarana, biaya/tarif, perilaku pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Sedangkan unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur **“Waktu pelayanan”**.
4. Nilai IKM terendah pada unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3.362. Responden merasa bahwa untuk mendapatkan rumpun ternak bibit yang diinginkan.

### 5.2 Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi **“SANGAT BAIK”** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian agar persepsi **“SANGAT BAIK”** bisa terus dipertahankan. Beberapa rekomendasi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain :

- a. Peningkatan antisipasi bila terjadi insiden siber sehingga data-data yang ada diBET Cipelang aman dan memiliki backup tersendiri.

- b. Saran yang berkaitan dengan komunikasi dan website atau sistem pemantauan di website BET Cipelang adalah:
- Update tampilan website dan update informasi pada website agar lebih komunikatif
  - Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting/WhatsApp*, *linkt.ree*

Demikian laporan SKM terhadap pelayanan publik BET Cipelang ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BET Cipelang. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di BET Cipelang dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan produk maupun jasa dari BET Cipelang pada masa yang akan datang.