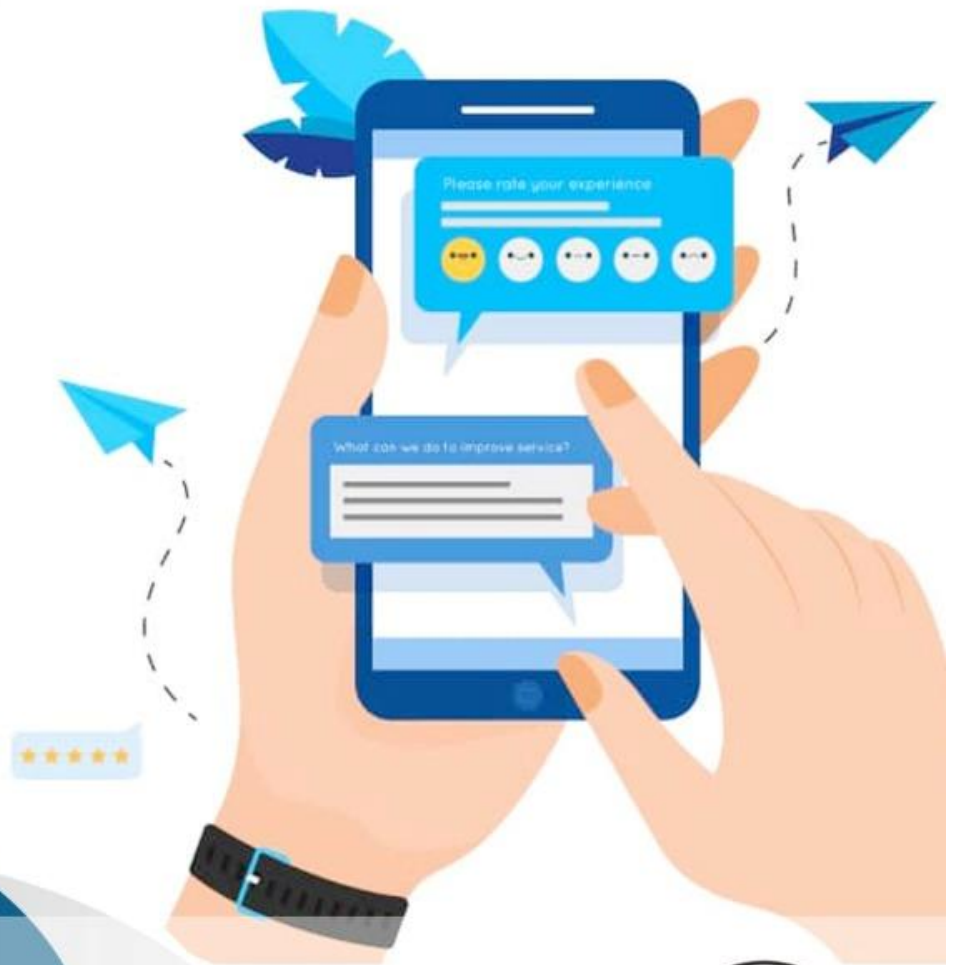


# LAPORAN IKM

SEMESTER 2  
2022



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



# TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 2 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, Januari 2023

Kepala Balai,



**Muhammad Imron**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GRAFIK.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan SKM.....	2
1.3 Manfaat Pengukuran SKM.....	2
1.4 Hasil yang Diharapkan .....	3
BAB II .....	4
METODE PENGUKURAN .....	4
2.1 Ruang Lingkup.....	4
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	6
2.3 Pengumpulan Data .....	8
2.4 Penetapan Responden.....	8
2.5 Penyusunan Laporan.....	10
BAB III.....	11
PENGUKURAN SKM.....	11
3.1 Responden .....	11
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	11
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	12
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	12
3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	12
3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei .....	13
3.1.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	13
3.2 Analis Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat.....	16
3.3 Inovasi Pelayanan.....	17
BAB IV. ANALISIS DATA.....	20

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	22
5.1 Kesimpulan.....	22
5.2 Rekomendasi .....	22

## DAFTAR TABEL

Gambar 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	12
Gambar 2 IKM Berdasarkan Jam Survei.....	13
Gambar 3 IKM Digital BET Cipelang.....	18
Gambar 4 Kuisisioner SKM BET Cipelang.....	19
Gambar 5 TE Award 2022.....	19
Gambar 6 Unsur Pelayanan di BET Cipelang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Data Klasifikasi Berdasarkan Usia .....	11
Grafik 2 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	12
Grafik 3 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan .....	12
Grafik 4 Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan .....	13
Grafik 5 NRR Perunsur Juli sd Desember 2022 .....	14
Grafik 6 Analisis Kinerja Pelayanan BET Cipelang .....	16
Grafik 7 5 Layanan BET Cipelang Juli sd Desember .....	17

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Unsur Layanan .....	5
Tabel 2 Jadwal Kegiatan Survei .....	6
Tabel 3 Nilai Persepsi .....	7
Tabel 4 Nilai Interval Konversi.....	9
Tabel 5 Data Klasifikasi Berdasarkan Usia .....	11
Tabel 6 NRR Juli sd Desember 2022 .....	14
Tabel 7 Grade Unsur Tersbesar dan Terkecil .....	15
Tabel 8 Analisis Unsur Pelayanan BET Cipelang .....	21



# 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 public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan public 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 penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara 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 administrative;
U2	<b>Prosedur</b> Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

U3	<p><b>Waktu Pelayanan</b></p> <p>Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;</p>
U4	<p><b>Biaya/Tarif</b></p> <p>Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku;</p>
U5	<p><b>Produk Layanan</b></p> <p>Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan</p>
U6	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <p>Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman;</p>
U7	<p><b>Perilaku Pelaksana</b></p> <p>Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;</p>
U8	<p><b>Sarana Prasarana</b></p> <p>Adalah berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan public dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik ;</p>
U9	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b></p> <p>Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;</p>

Tabel 1 Unsur Layanan

## 2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan Desember 2022 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

NO	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	4 Juli 2022
2	Pelaksanaan (Pengumpulan hasil survey kepuasan masyarakat)	Juli sd Des 2022
3	Pengolahan Data	Setiap bulan
4	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	Setiap Bulan
5	Pelaporan dan Publikasi	Setiap Bulan

Tabel 2 Jadwal Kegiatan Survei

### a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh kepala Balai Embrio Ternak Cipelang dengan Surat Keputusan Balal Embrio Ternak Cipelang No. 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 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 2 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 on line sepanjang semester 2 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 Juli – Desember 2022.

### b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan menggunakan link formulir pengisian yang dikirimkan melalui WA official BET Cipelang kepada pengguna layanan BET Cipelang. Hal ini dilakukan karena aplikasi IKM online yang disediakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana Kepegawaian, Kementerian Pertanian mengalami gangguan karena adanya insiden siber dan belum dapat dipulihkan hingga akhir tahun 2022.

## 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 pelayanan 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:

### IKM Unit Pelayanan x 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 semester, pengolahan data indeks 6 hari, penyusunan laporan 2 minggu.

## BAB III

### PENGUKURAN SKM

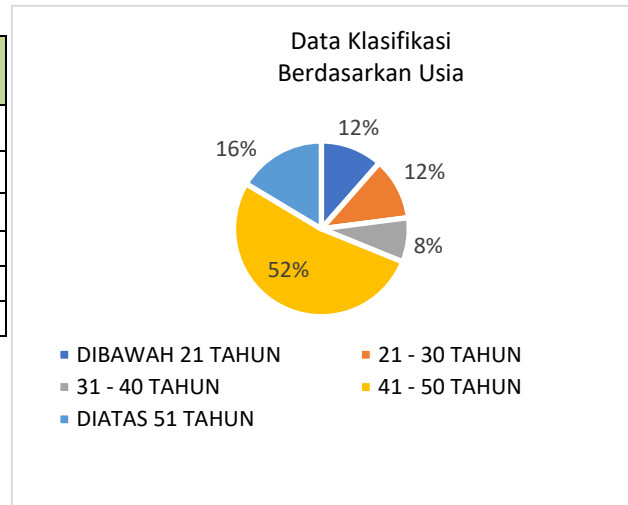
Pengukuran SKM Cipelang dilaksanakan secara *online*. Pengisian secara *online* dilakukan responden dengan mengisi kuesioner SKM dalam bentuk formulir online yang dikirimkan oleh WA Official BET Cipelang. Setelah responden mendapatkan pelayanan, petugas mengirimkan link kuisisioner ke responden. Keuntungan pengisian secara *online* yaitu dalam mengisi kuesioner, pengguna layanan tidak harus datang ke BET, hasil pengisian dapat langsung diketahui dan responden dapat mengisi formulir dengan leluasa tanpa merasa ada tekanan dari pihak BET Cipelang. Sebanyak 61 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 89,700 dengan nilai interval IKM sebesar 3,588 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	7	11.48
2	21 - 30 TAHUN	7	11.48
3	31 - 40 TAHUN	5	8.20
4	41 - 50 TAHUN	32	52.46
5	DIATAS 51 TAHUN	10	16.39
<b>TOTAL</b>		<b>61</b>	

Tabel 5 Data Klasifikasi Berdasarkan Usia



Grafik 1 Data 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 7 responden (11,48%), usia 21–30 tahun sebanyak 7 responden (11,48%), usia 31–40 tahun sebanyak 5 responden (8,20%) usia 41–50 tahun sebanyak

32 responden (52,46%) dan diatas 51 tahun sebanyak 10 responden (16,39%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki rentang usia 41-50 tahun.

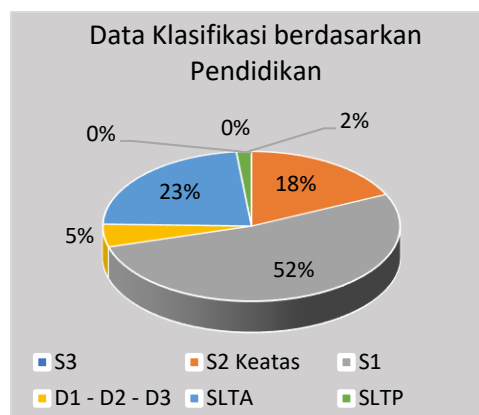
### 3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 61 responden terdiri dari laki-laki 43 responden (70%) dan perempuan 18 orang (30%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

Gambar 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

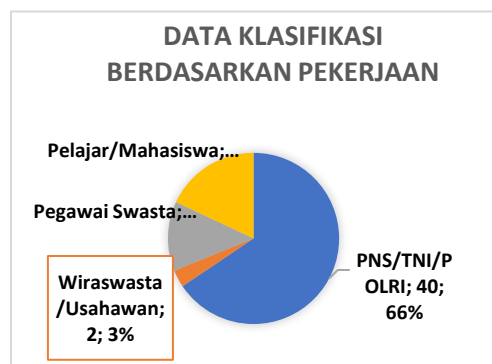
### 3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Profil responden berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan S2 keatas sebanyak 11 orang (18%), S1 sebanyak 32 orang (52%), D1-D2-D3 sebanyak 3 orang (14%), SLTA berjumlah 14 orang (23%), SLTP berjumlah 1 orang (2%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan S1.

Grafik 2 Responden Berdasarkan Pendidikan

### 3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 40 responden (66%), wiraswasta/usahawan 2 responden (3%), pelajar/mahasiswa sebanyak 11 responden (18%), dan pegawai swasta sebanyak 8 responden (13%). Hasil tersebut didapatkan dari 61 responden yang disurvei.

Grafik 3 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan

### 3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei

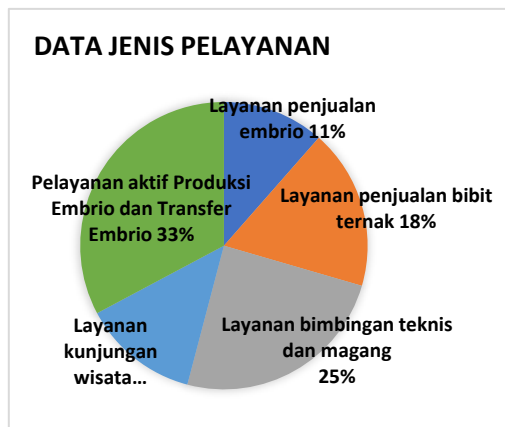


Gambar 2 IKM Berdasarkan Jam Survei

Berdasarkan jam survei, sebanyak 29 (48%) responden mengisi pada jam survei 8.00 sd 12.00 dengan nilai IKM sebesar 91,083 NRR 3,643. Sebanyak 29 (47,54%) responden mengisi pada jam 13.00 sd 17.00 dengan nilai IKM sebesar 90,616 NRR 3,625 sebanyak 8 responden (13,11%). Sebanyak 24 (39,34%) responden mengisi pada jam survei lainnya dengan nilai IKM sebesar 87,723

NRR 3,509. Terdapat selisih nilai IKM sebesar 0,467 dan selisih NRR sebesar 0,018 lebih besar pada jam pengambilan survey jam 08.00 sd 12.00, dibandingkan pada jam 13.00 sd 17.00.

### 3.1.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



Grafik 4 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 15 responden (25%), penjualan embrio sebanyak 7 responden (11%), penjualan ternak bibit sebanyak 11 responden (18%), kunjungan wisata sebanyak 8 responden

(13%), pelayanan aktif produksi embrio dan transfer embrio sebanyak 20 responden (33%).

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BET Cipelang adalah pelayanan aktif produksi embrio dan transfer embrio sebanyak 33%. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dari BET Cipelang yaitu pemberian pelayanan teknis produksi dan aplikasi transfer embrio. produksi dan transfer embrio.

## Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



Grafik 5 NRR Perunsur Juli sd Desember 2022

Jumlah responden sepanjang Semester II 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 **3,588** kategori “SANGAT BAIK” dengan nilai rata-rata perunsur sebagai berikut :

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KETERANGAN
1	<b>U8</b>	Sarana dan Prasarana	3.867	96.69
2	<b>U4</b>	Biaya/tarif	3.819	95.48
3	<b>U9</b>	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3.747	93.67
4	<b>U2</b>	Prosedur	3.687	92.17
5	<b>U1</b>	Persyaratan	3.614	90.36
6	<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	3.602	90.06
7	<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	3.590	89.76
8	<b>U3</b>	Waktu Pelayanan	3.494	87.35
9	<b>U5</b>	Produk Layanan	3.482	87.05
<b>NILAI RATA-RATA UNSUR JULI S.D. DESEMBER 2022</b>			<b>3.588</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

Tabel 6 NRR Juli sd Desember 2022

No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terkecil	3.482	U5	Produk Layanan
2	Terbesar	3.867	U8	Sarana dan Prasarana

Tabel 7 Grade Unsur Terbesar dan Terkecil

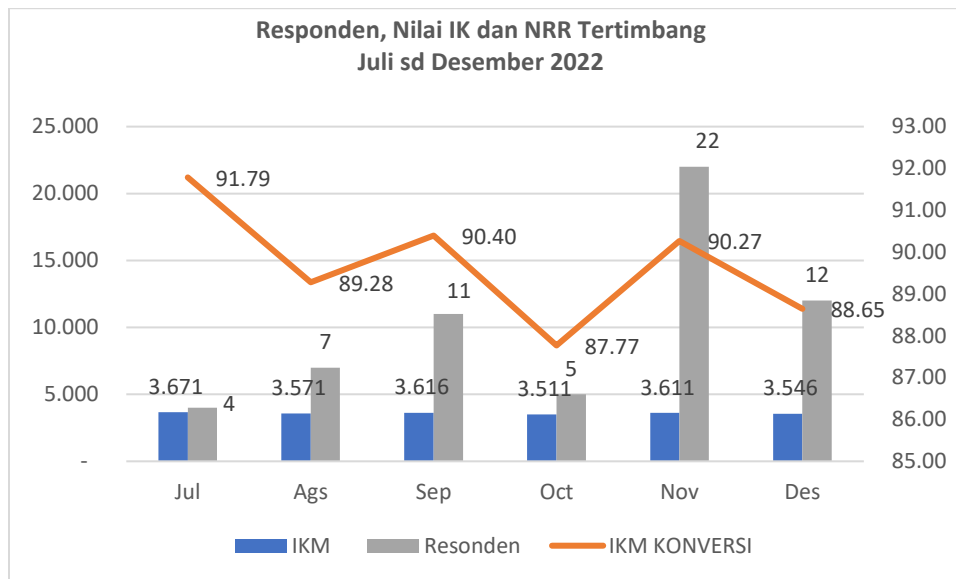
Nilai SKM Semester II tahun 2022 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 89,700. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel Nilai Persepsi, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BET Cipelang adalah **“SANGAT BAIK”**.

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah Sarana Prasarana 3,867 dan NRR yang paling rendah adalah Produk Pelayanan sebesar 3,482. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan **terbesar** diperoleh dari sarana prasarana 3,867, pengguna merasakan bahwa sarana prasarana pelayanan di BET Cipelang lengkap, nyaman dan semua kekurangan dapat segera dipenuhi. BET Cipelang telah menyediakan mess untuk mahasiswa PKL, tempat bermain anak, sarana untuk pengguna berkebutuhan khusus seperti ruang bermain anak dan ruang menyusui, jalur lintasan dengan ramp, kamar mandi dengan pegangan, kursi roda dan website dengan aksesibilitas yang lengkap. Sedangkan tingkat kepuasan **terkecil** menurut pengguna layanan terletak pada produk layanan sebesar 3,482 yang menurut pengguna layanan merasa kurang puas untuk mendapatkan produk layanan dari BET Cipelang. Hal ini dapat juga disebabkan karena selama pandemi PMK BET sangat membatasi pelayanan-pelayanan yang berhubungan langsung dengan ternak dan pengunjung yang memiliki kontak langsung dengan ternak.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,588, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut

1. Produk Layanan (NRR 3,482)
2. Waktu Pelayanan (NRR 3,494)

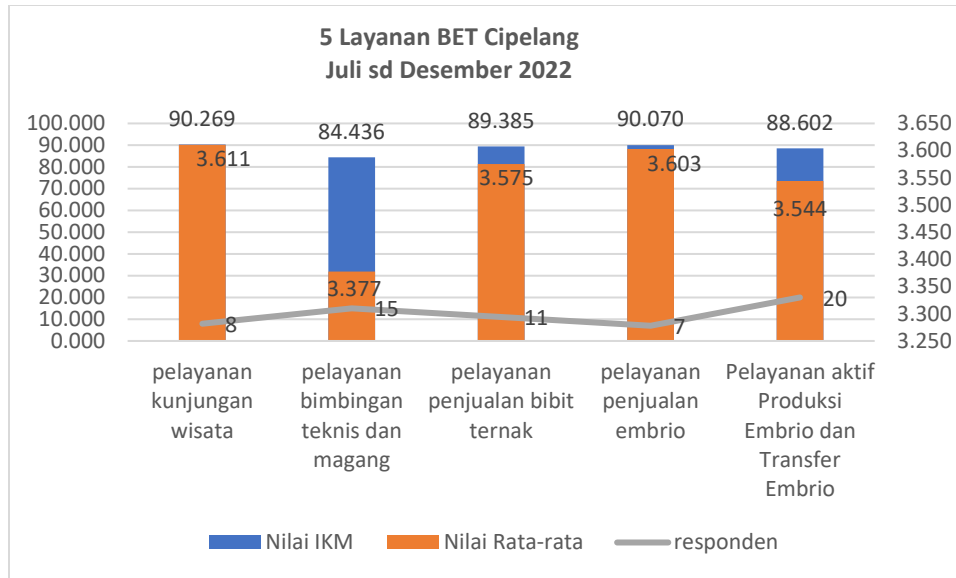
### 3.2 Analis Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat



Grafik 6 Analisis Kinerja Pelayanan BET Cipelang

Berdasarkan grafik tersebut diketahui nilai rata-rata unsur pelayanan dari bulan Juli sampai dengan Desember 2022 mengalami fruktusasi. Hal ini dikarenakan adanya pembatasan pelayanan akibat pandemi PMK yang ada di Indonesia. BET terus meningkatkan biosecurity dan membatasi kunjungan. Sehingga pengunjung tidak dapat mengunjungi fasilitas-fasilitas BET seperti sebelum adanya pandemi PMK di Indonesia. Selain jumlah pengunjung yang dibatasi, peserta magang/PKL juga dilakukan pembatasan kuota yaitu maksimal total 10 orang per periode, dan diberlakukan juga karantina 3 hari untuk peserta yang akan magang di BET Cipelang.





Grafik 7 5 Layanan BET Cipelang Juli sd Desember

Berdasarkan jenis layanan, pelayanan kunjungan wisata memperoleh nilai SKM paling tinggi sebesar 3,611 skala likert dengan nilai SKM 90,269 kategori “SANGAT BAIK”. Responden yang berkunjung ke BET merasa puas dengan layanan yang diberikan karena mereka dapat melihat langsung peternakan yang menghasilkan benih sekaligus bibit yang hanya satu di Indoensia, sehingga responden dapat melihat berbagai rumpun sapi yang ada di Indonesia hanya pada satu tempat. Sedangkan, untuk pelayanan bimbingan teknis dan magang memperoleh nilai SKM paling rendah dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3,377 skala likert dengan nilai SKM sebesar 84,436 kategori “BAIK”. BET Cipelang melakukan pembatasan kuota peserta magang selama masa wabah PMK. Selain itu pemberlakuan karantina untuk peserta magang juga dilakukan selama 3 hari di mess BET Cipelang membuat waktu magang menjadi berkurang. Hal ini adalah bentuk upaya untuk mencegah masuknya virus PMK di lingkungan BET Cipelang yang merupakan bagian dari UPT Perbibitan Kementerian Pertanian RI.

### 3.3 Inovasi Pelayanan

BET Cipelang senantiasa meningkatkan pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan pada tahun 2022 adalah pengembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan BET Cipelang secara digital. IKM digital ini merupakan penilaian masyarakat terhadap pelayanan BET

Cipelang dengan satu klik atau Layanan Klik (YanKlik). Kelebihan yang didapatkan dari adanya IKM digital adalah hasil survey dapat diketahui secara aktual. IKM digital dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan BET Cipelang yang diberikan kepada masyarakat. Diharapkan dapat memberikan manfaat untuk peningkatan dan perbaikan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Responden dapat langsung memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan BET Cipelang dengan cara yang sangat mudah, cukup meng-klik papan touch screen yang ada di ruang layanan dan memilih salah satu warna yang mengindikasikan tingkat kepuasan responden terhadap layanan.



Gambar 3 IKM Digital BET Cipelang

Selain IKM digital inovasi pada semester 2 tahun 2022 adalah pembuatan google form mandiri yang dikirimkan kepada responden penerima layanan. Pembuatan google form ini bertujuan untuk mengantisipasi kekosongan data akibat adanya insiden siber yang terjadi pada bulan Juli 2022 yang menyerang seluruh aplikasi di Kementerian Pertanian.

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Form Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan BET Cipelang

embrio.betcipelang@gmail.com [Switch account](#)

\* Required

Email \*

Your email

Tanggal Survey \*

Date

mm/dd/yyyy

Nama

Gambar 4 Kuisisioner SKM BET Cipelang

Inovasi berikutnya yang dilakukan BET Cipelang adalah adanya pelaksanaan TE Award yang pelaksanaannya dilaksanakan dengan mengadopsi kegiatan SNI Award. BET Cipelang menyadari inovasi tidak hanya sekedar pengembangan sistem aplikasi yang sudah ada saja, namun inovasi juga dapat berupa proses dan gagasan ide baru yang dituangkan dalam suatu kegiatan baru untuk memotivasi para peternak dan pelaksana TE di seluruh Indonesia. TE Award juga diharapkan dapat meningkatkan penggunaan SISCOBETI agar sistem aplikasi ini dapat difungsikan lebih maksimal.



Gambar 5 TE Award 2022

## BAB IV. ANALISIS DATA

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (**3,588**) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

NO	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Waktu Pelayanan	3,494	<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 dibutuhkan waktu tunggu karena untuk dapat memenuhi permohonan yang dimaksud dibutuhkan waktu tertentu, misalnya untuk menghasilkan bibit ternak tertentu dibutuhkan waktu tunggu masa kebuntingan hingga lepas sapih, untuk menghasilkan embrio juga dibutuhkan waktu tertentu untuk produksi embrio mulai dari seleksi donor hingga penyimpanan embrio.</p> <p>Untuk itu, perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna bahwa untuk menghasilkan ternak bibit diperlukan waktu untuk program pembuntingan.</p>
2	Produk Pelayanan	3,482	<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.</p>

		<p>Terdapat beberapa syarat yang harus dipersiapkan untuk pelaksanaan 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.</p> <p>Untuk itu, perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna layanan bahwa ternak bibit di BET Cipelang hanya diperuntukkan untuk bibit ternak bukan untuk penggemukan.</p>
--	--	---

Tabel 8 Analisis Unsur Pelayanan BET Cipelang

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 II Tahun 2022, dilaksanakan pada 61 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 70% sedangkan responden perempuan sebanyak 30 % dengan tingkat pendidikan sebanyak 52% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah PNS/TNI POLRI sebanyak 66% kemudian umur paling banyak 41-50 tahun sebanyak 52%.
2. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang **“SANGAT BAIK”**, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,588** atau nilai SKM **89,700**. Dapat disimpulkan pelanggan sangat puas dengan pelayanan BET Cipelang.
3. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, empat unsur pelayanan masuk dalam kategori **“SANGAT BAIK”** yaitu sarana dan prasarana, biaya / tarif, penanganan pengaduan dan masukan serta prosedur dan persyaratan. Sedangkan unsur yang memiliki nilai terendah adalah unsur **“produk pelayanan”**.
4. Nilai IKM terendah pada unsur produk pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3,482. Responden merasa bahwa beberapa produk BET Cipelang tidak bisa dilakukan secara maksimal dikarenakan adanya pandemi PMK.

### 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 dan mempertahankan 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 informasi pada website dan akun media social 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.