

LAPORAN SKM TAHUN 2022



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



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 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
Plt. Kepala Balai,

Dr. Muhammad Imron, S.Pt.,M.Si

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR SKEMA	vi
DAFTAR DIAGRAM	vii
DAFTAR GRAFIK	viii
BAB I . PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan SKM	2
1.3 Manfaat Pengukuran SKM	2
1.4 Hasil yang Diharapkan	2
BAB II. METODEDE PENGUKURAN	3
2.1 Ruang Lingkup	3
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	4
2.3 Pengumpulan Data	6
2.4 Penetapan Responden	6
2.5 Penyusunan Laporan	8
BAB III. PENGUKURAN SKM	9
3.1 Responden	9
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	9
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	10
3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	10
3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei	11
3.1.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	11
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	12

3.3	Analisis Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat.....	14
3.4	Inovasi Pelayanan.....	16
BAB IV. ANALISIS DATA.....		18
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		23
5.1	Kesimpulan.....	23
5.2	Rekomendasi.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1 unsur pelayanan.....	4
Tabel 2 jadwal kegiatan survei	4
Tabel 3 nilai persepsi	5
Tabel 4 Nilai Persepsi SKM.....	7
Tabel 5 Profil responden Berdasarkan Usia	9
Tabel 6 Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan BET Cipelang.....	12
Tabel 7 Nilai Rata-Rata Per Unsur	13
Tabel 8 Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil SKM Th. 2022.....	13
Tabel 9 Nilai IKM Tahun januari sd desember 2022	14
Tabel 3. Perbandingan Realisasi Kinerja Tahun 2022 dengan Tahun Sebelumnya	15
Tabel 4. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan BET Cipelang 2022 dibandingkan dengan Target Jangka Menengah.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tim Survei Kepuasan Masyarakat BET Cipelang Th. 2022	ix
Gambar 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
Gambar 3 IKM Digital BET Cipelang	17
Gambar 4 Kuisisioner SKM BET Cipelang.....	17
Gambar 5 TE Award 2022	18

DAFTAR SKEMA

Skema 1 Cara menghitung nilai rata-rata tertimbang (NRR)	7
Skema 2 CARA MENGHITUNG NILAI SKM	7
Skema 3 KONVERSI NILAI SKM.....	7

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	9
Diagram 2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	10
Diagram 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	10
Diagram 4 Nilai SKM Berdasarkan Jam Survei	11

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	12
Grafik 2 Nilai Rata-Rata Per Unsur SKM Th. 2022	13



GAMBAR 1 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BET CIPELANG TH. 2022

SK Kepala Balai Embrio Ternak Nomor : 0038/Kpts/HM.130/F2I.1/1/2021 tanggal 04 Januari 2021 tentang Pembentukan Tim Survei Indek 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 layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik 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 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 2021. 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	Persyaratan Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
U2	Prosedur Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
U3	Waktu Pelayanan Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;

U4	Biaya/Tarif Adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku;
U5	Produk Layanan Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan
U6	Kompetensi Pelaksana Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman;
U7	Perilaku Pelaksana Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
U8	Sarana Prasarana Adalah berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik;
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 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 Desember 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 survey kepuasan masyarakat)	9 Januari 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 Balai Embrio Ternak Cipelang No. 0038/Kpts/HM.130/F2I.1/1/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Indek 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	Persepsi
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 66 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 tahun 2022 sebanyak 122 orang, responden yang mengisi kuesioner sebanyak 122 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 online sepanjang 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–Desember 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 pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

SKEMA 1 CARA MENGHITUNG NILAI RATA-RATA TERTIMBANG (NRR)

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

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

SKEMA 2 CARA MENGHITUNG NILAI SKM

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:

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

SKEMA 3 KONVERSI NILAI SKM

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 PERSEPSI SKM

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 1 (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 122 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 90,770 dengan nilai interval IKM sebesar 3.631 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	17	13.93%
2	21 - 30 Tahun	29	23.77%
3	31 - 40 Tahun	16	13.11%
4	41 - 50 Tahun	47	38.52%
5	Diatas 51 Tahun	13	10.66%
	TOTAL	122	

TABEL 5 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA

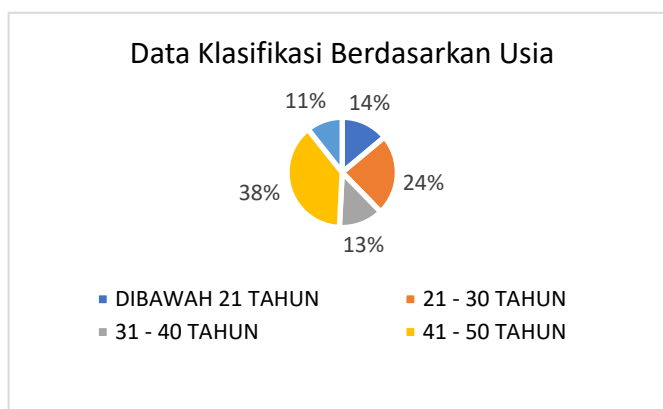


DIAGRAM 1 KLASIFIKASI RESPONDEN BERDASARKAN USIA

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 17 responden (13,93%), usia 21–30 tahun sebanyak 29 responden (23,77%), usia 31–40 tahun sebanyak 16 responden (13,11%), usia 41–50 tahun sebanyak 47 responden (38,52%) dan diatas 51 tahun sebanyak 13 responden (10,66%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki rentang usia 41-50 tahun dan 21 – 30 tahun.

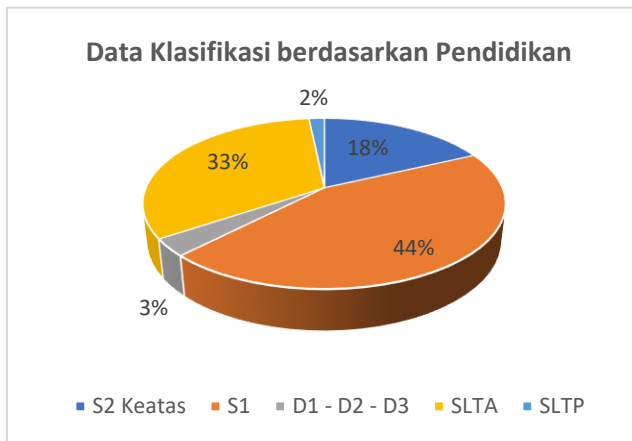
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 122 responden terdiri dari laki-laki 76 responden (62%) dan perempuan 46 responden (38%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

Gambar 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

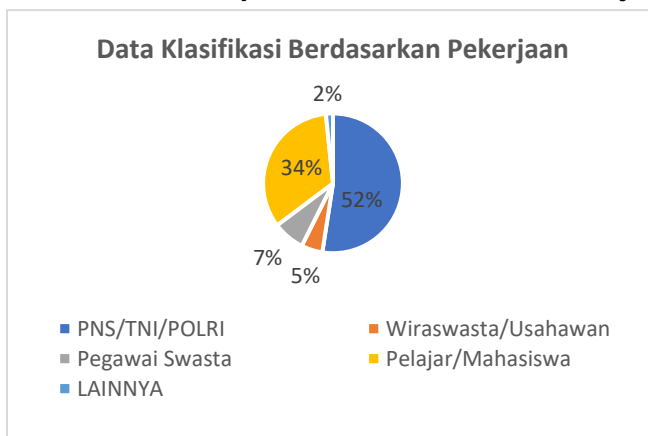
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Profil berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan S2 keatas sebanyak 22 orang (18%), S1 sebanyak 54 orang (44%), D1-D2-D3 sebanyak 4 orang (3%), SLTP berjumlah 2 orang (2%), SLTA berjumlah 40 orang (33%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan S1 dan SLTA.

Diagram 2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 64 responden (52%), wiraswasta/usahawan 6 responden (5%), pelajar/mahasiswa sebanyak 41 responden (34%), pegawai swasta sebanyak 9 responden (7%) dan lainnya sebanyak 2 orang (2%). Hasil tersebut didapatkan dari 61 responden yang disurvei.

DIAGRAM 3 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei

Berdasarkan jam survei, sebanyak 43 (35,24%) responden mengisi pada jam survei lainnya, dimana jam survey tersebut di luar jam 8.00 sd 12.00 dan jam 13.00 sd 17.00 dengan nilai IKM sebesar 92,298 NRR 3,692. Sebanyak 40 (32,78%) responden mengisi pada jam 8.00 sd 12.00 dengan nilai IKM sebesar 91,935 NRR 3,677 dan sebanyak 39 (31,97%) responden mengisi pada jam 13.00 sd 17.00 dengan nilai IKM sebesar 89,806 NRR 3,592. Terdapat selisih nilai IKM sebesar 0,363 dan selisih NRR sebesar 0,015 lebih besar pada jam pengambilan survei jam lainnya dibandingkan dengan survei jam 08.00 sd 12.00.

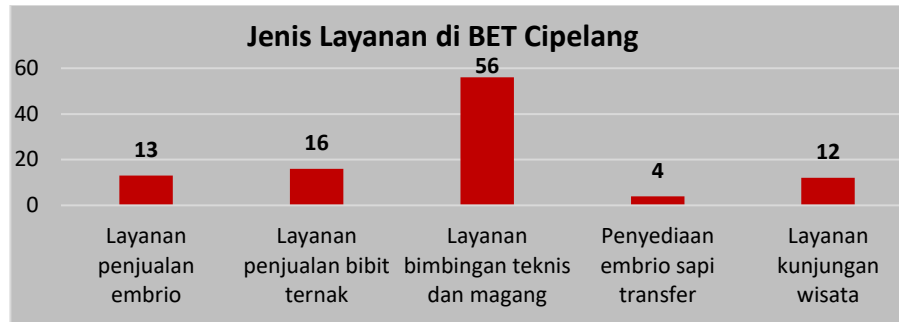


DIAGRAM 4 NILAI SKM BERDASARKAN JAM SURVEI

3.1.6 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 56 responden (46%), penjualan ternak bibit sebanyak 16 responden (13%), penjualan embrio sebanyak 13 responden (11%), layanan penyediaan embrio sapi transfer sebanyak 4 responden (3%), dan layanan kunjungan wisata peternakan sebesar 12 responden (10%).

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BET Cipelang adalah layanan bimtek/magang sebanyak 46%. 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 adanya pandemi covid, pelaksanaan PKL/Magang dilakukan dengan kuota terbatas dengan protokol kesehatan yang ketat.



Grafik 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

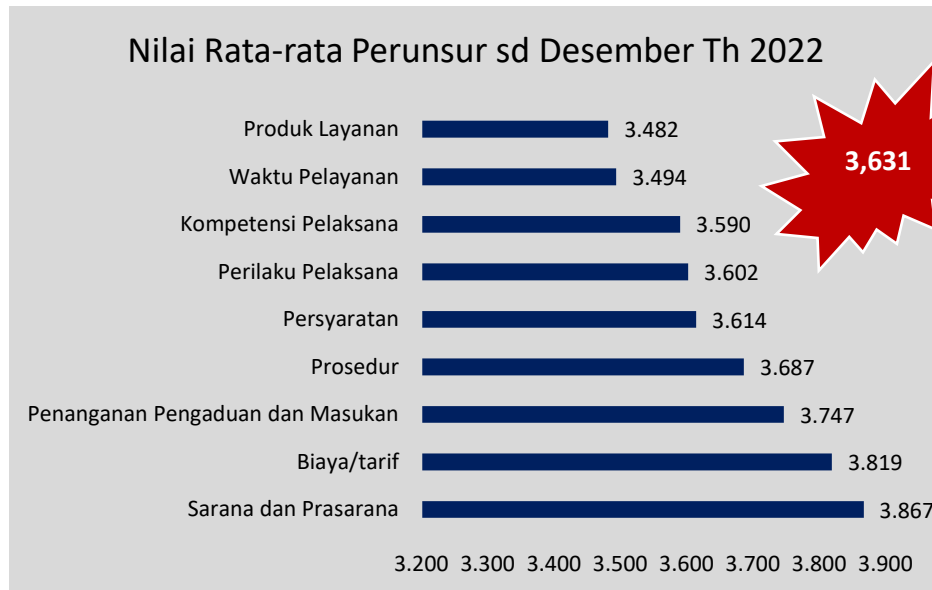
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penilaian 122 responden, pada tahun 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan publik BET Cipelang tercapai 105,55% atau dengan nilai 3,631 Skala Likert dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,44 Skala Likert. Dengan tercapainya nilai ini maka indikator kinerja IKM atas layanan publik BET Cipelang masuk dalam kategori **“SANGAT BAIK”**. Berdasarkan penilaian indeks kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan kepuasan masyarakat atas layanan publik BET Cipelang memiliki kinerja yang Sangat Baik. Unsur penilaian terendah ada pada Waktu Pelayanan sedangkan unsur penilaian tertinggi adalah pada Penanganan, Pengaduan dan Masukan. Secara rinci, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik BET Cipelang Tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 6.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik BET Cipelang	
Target	Realisasi
3.44 (Skala Likert)	3.631 (Skala Likert)
% Capaian 105.55%	

TABEL 6 CAPAIAN KINERJA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) ATAS LAYANAN BET CIPELANG

Nilai rata-rata per-unsur IKM dapat dilihat pada grafik berikut :



GRAFIK 2 NILAI RATA-RATA PER UNSUR SKM TH. 2022

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	U8	Sarana dan Prasarana	3.867
2	U4	Biaya/tarif	3.819
3	U9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3.747
4	U2	Prosedur	3.687
5	U1	Persyaratan	3.614
6	U7	Perilaku Pelaksana	3.602
7	U6	Kompetensi Pelaksana	3.590
8	U3	Waktu Pelayanan	3.494
9	U5	Produk Layanan	3.482
NILAI RATA-RATA UNSUR S.D. DESEMBER 2022			3.631
TOTAL NILAI			90.770

TABEL 7 NILAI RATA-RATA PER UNSUR

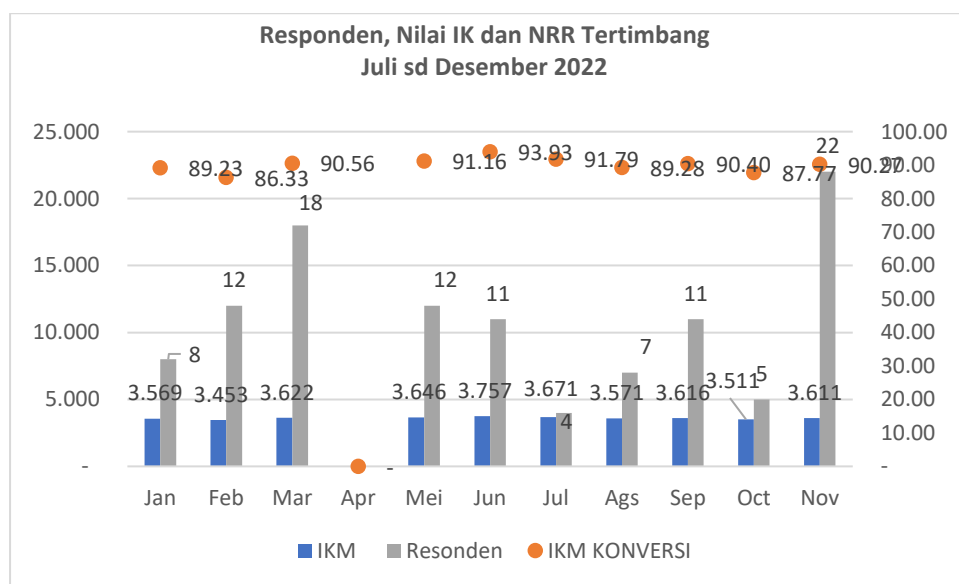
No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terkecil	3.482	U5	Produk Layanan
2	Terbesar	3.867	U8	Sarana Prasarana

TABEL 8 NILAI UNSUR TERBESAR DAN TERKECIL SKM TH. 2022

Berdasarkan pada Grafik 2, nampak jelas terlihat bahwa produk layanan memiliki nilai rata-rata per unsur yang terendah dibandingkan unsur layanan lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya wabah PMK menyebabkan BET Cipelang melakukan pembatasan-pembatasan dalam memberikan layanan kepada peterna, misal untuk ternak dan embrio, dimana proses distribusinya dilakukan dengan mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh satgas PMK baik BET Cipelang maupun satgas PMK nasional. Pembatasan lalu lintas juga dilakukan khususnya untuk kegiatan yang langsung ke lapangan (berhubungan langsung dengan ternak). Hal ini dilakukan untuk mencegah masuk dan menyebarkan PMK ke BET Cipelang.

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata yang tertinggi dibandingkan dengan unsur layanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana untuk stakeholder telah memenuhi harapan responden, sehingga responden merasa nyaman dan puas dengan sarana prasarana yang disediakan oleh BET Cipelang. BET Cipelang secara konsisten meningkatkan dan menyediakan sarana prasarana pelayanan publik terutama sarana dan prasarana yang disiapkan bagi responden berkebutuhan khusus seperti, fasilitas untuk lanjut usia, ibu hamil dan menyusui, anak – anak dan penyandang disabilitas lainnya

3.3 Analis Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat



TABEL 9 NILAI IKM TAHUN JANUARI SD DESEMBER 2022

Berdasarkan grafik tersebut diketahui nilai rata-rata unsur pelayanan dari Januari sampai dengan Desember tahun 2022 mengalami fluktuatif. Hal ini terjadi akibat

Perbandingan realisasi capaian kinerja nilai IKM tahun 2022 apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2021 adalah sebesar 102,86% atau mengalami peningkatan sebesar 0,101. Secara rinci, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik BET Cipelang Tahun 2022 dibanding dengan tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL 10. PERBANDINGAN REALISASI KINERJA TAHUN 2022 DENGAN TAHUN SEBELUMNYA

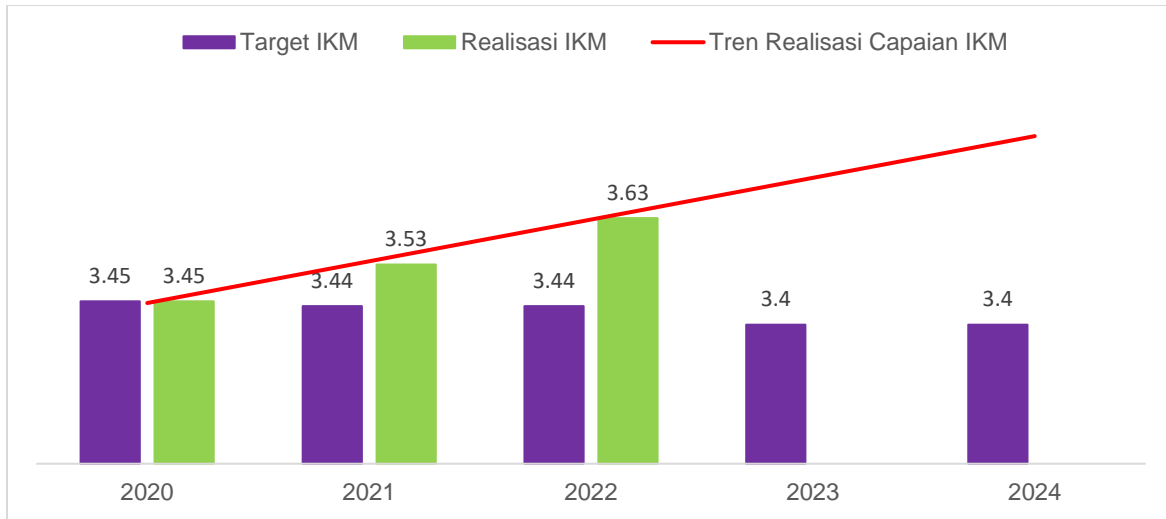
Target SKM	Realisasi	2020	2021	2022	2023	2024	% Realisasi thd target th 2022	% Realisasi th 2022 thd th 2021
Target IKM (Skala Likert)		3,45	3,44	3,44	3,44	3,40	105,55	102,86
Realisasi IKM (Skala Likert)		3,45	3,53	3,63				

a. Perbandingan realisasi kinerja sampai tahun 2022 dengan target jangka menengah

Dilihat dari capaian kinerja tahun 2022, BET Cipelang berhasil mencapai sebesar 106,79% dari target jangka menengah (tahun 2024). Nilai IKM BET Cipelang dari tahun 2020 hingga tahun 2022 mengalami peningkatan. Capaian nilai IKM Tahun 2020 hingga tahun 2022 memperlihatkan tren positif (peningkatan dari tahun ke tahun). Secara rinci perbandingan nilai IKM BET Cipelang pada tahun 2021 apabila dibandingkan dengan target jangka menengah dilihat pada Tabel 4.

Target Realisasi SKM	2020	2021	2022	2023	2024	% Realisasi thd target th 2022	% Realisasi th 2021 thd th 2022	% Realisasi th 2022 thd RPJM 2024
Target IKM (Skala Likert)	3,45	3,44	3,44	3,40	3,40	105,55	102,86	106,79
Realisasi IKM (Skala Likert)	3,45	3,53	3,63					

TABEL 11. CAPAIAN KINERJA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) ATAS LAYANAN BET CIPELANG 2022 DIBANDINGKAN DENGAN TARGET JANGKA MENENGAH



GRAFIK 3 CAPAIAN IKM TAHUN 2020 SD 2022

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.

BET Cipelang juga berinovasi dalam pengembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan BET Cipelang secara digital. IKM digital ini merupakan penilaian masyarakat terhadap pelayanan BET Cipelang dengan satu kali 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 siberyang terjadi pada bulan Juli 2022 yang menyerang seluruh aplikasi di Kementerian Pertanian.

The screenshot shows a Google Form titled 'KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT'. Below the title, it says 'Form Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan BET Cipelang'. The form includes a header with the email 'embrio.betcipelang@gmail.com' and a 'Switch account' link. There are three main input fields: 'Email *' with a sub-label 'Your email', 'Tanggal Survey *' with a sub-label 'Date' and a placeholder 'mm/dd/yyyy', and 'Nama'.

GAMBAR 4 KUISIONER 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

a. Analisis terhadap unsur yang mendapatkan nilai dibawah unsur rata-rata semua unsur

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur **(3,631)** dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

NO	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Produk Layanan	3,482	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

			<p>sapi bakalan yang hanya digemukakan. Padahal BET hanya memproduksi ternak bibit yang benar-benar dikembangbiakkan. Sehingga hanya bibit tertentu yang diproduksi.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan bahwa ternak bibit di BET Cipelang hanya diperuntukkan untuk bibit ternak bukan untuk penggemukan.</p>
	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. merasa dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan respon yang kurang/tidak sesuai harapan mereka, misalnya untuk layanan pembelian ternak bibit, layanan ini tidak bisa langsung diberikan, dibutuhkan waktu untuk menghasilkan rumpun sapi yang diinginkan dan juga karena keterbatasan stock terak bibit yang dapat didistribusikan kepada masyarakat karena peruntukan ternak bibit diutamakan bagi B/BIB Nasional.</p> <p>Untuk mengatasi hal tersebut, BET Cipelang memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait tugas BET Cipelang dalam penyediaan pejantan unggul bagi B/BIB Nasional..</p>
3	Kompetensi Pelaksana	3,590	<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 public yang disepakati untuk menentukan orang yang tepat dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada public. Kompetensi pelaksana juga akan digunakan sebagai tolak ukur pengembangan karir bagi ASN BET yang memiliki kompetensi.</p>

4	Perilaku Pelaksana	3,602	<p>Nilai rerata perilaku perilaku 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 publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, pelaksana harus bersikap adil dan tidak membedakan meaysrakat dalam memberikan pelayanan (cermat, santun, dan ramah) sehingga masyarakat merasa nyaman, tegas, andal dan tidak memberikan keputusan berlarut-larut.</p>
5	Persyaratan	3,614	<p>Nilai rerata unsur persyaratan pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa bahwa persyaratan yang ditetapkan BET Cipelang cukup susah. Terutama untuk layanan teknis Transfer Embrio, dimana pengguna layanan harus menyediakan sapi dengan persyaratan tertentu yang layak untuk TE dan container untuk menyimpan embrio beku.</p> <p>Meningkatkan komunikasi dan sosialisasi kepada pengguna terkait persyaratan TE melalui media social dan website.</p>

b. Analisis penyebab keberhasilan kinerja:

Unsur utama pelayanan yang dinilai dari masing-masing unit kerja untuk mengetahui kualitas pelayanannya yaitu: (1) persyaratan pelayanan; (2) prosedur pelayanan; (3) waktu pelayanan; (4) biaya/tarif; (5) produk layanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan keluhan; serta (9) Sarana dan prasarana.

BET Cipelang terus berbenah untuk meningkatkan semua unsur tersebut agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah. BET Cipelang telah mereviu Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang Pada tahun 2021, yakni Standar Pelayanan Publik Edisi Tahun 2021 dengan 00059/kpts/HM.130/F2I.1/01/2021 yang dapat diakses secara mudah melalui website <https://repo-betcipelang.ditjenpkh.pertanian.go.id/publik/uploads/1620629580.pdf> atau

datang langsung di Unit Layanan Terpadu BET Cipelang. Website BET Cipelang mengalami perkembangan design dan penambahan fitur repository. Repositori merupakan arsip digital untuk mendukung kinerja website agar website dapat loading lebih cepat. Diharapkan dengan penyempurnaan website, pengguna layanan dapat mengakses informasi yang dibutuhkan terkait produk dan alur layanan secara cepat dan mudah. Secara berkala, BET Cipelang mengadakan *workshop/in house training* terkait pelayanan prima. Sehingga output kinerja yang dilakukan terhadap pengguna layanan dapat dikatakan optimal.

Aksesibilitas pada website BET Cipelang merupakan salah satu komitmen BET Cipelang untuk memberikan akses layanan kepada seluruh responden yang mungkin merupakan responden berkebutuhan khusus. Dengan adanya aksesibilitas, responden dapat menyesuaikan tampilan website BET Cipelang sesuai dengan kemampuan dan dapat mendapatkan layanan secara maksimal.

Selain pemutakhiran website dan peningkatan keterampilan SDM, penerapan tandatangan elektronik pada Surat Keterangan Hasil Transfer Embrio (SKHTE) memberikan akses seluas-luasnya kepada pengguna layanan BET Cipelang untuk mendapatkan pengakuan atas anak hasil TE yang lahir di wilayahnya. Sehingga pengguna layanan dapat mencetak SKHTE secara mandiri yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.

Kemudahan – kemudahan tersebut yang memberikan dorongan kepada pelanggan atau pengguna layanan untuk memberikan nilai yang baik atau kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh BET Cipelang.

c. Analisis Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

BET Cipelang mengalokasikan anggaran sebagai dukungan terhadap meningkatnya kualitas layanan publik dalam rangka penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas layanan publik. Berdasarkan analisis efisiensi terhadap capaian kegiatan pendukung, nilai efisiensi yang didapatkan adalah sebesar 61,9% atau dapat dikatakan **efisien** dalam pemanfaatan sumber daya.

$$\begin{aligned} \text{Efisiensi} &= \frac{(\text{Pagu anggaran keluaran} \times \text{Capaian Keluaran}) - \text{Realisasi}}{\text{Pagu Anggaran} \times \text{Capaian Keluaran}} \times 100\% \\ &= \frac{(11.192.998.000 \times 1,04) - 11.086.762.326}{11.192.998.000 \times 1,04} \times 100\% \\ &= 4,76\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Efisiensi} &= 50\% + \left(\frac{E}{20} \times 50 \right) \\ &= 50\% + \left(\frac{4,76\%}{20} \times 50 \right) \\ &= 61,9\% \end{aligned}$$

d. Analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja

Peningkatan kualitas pelayanan publik di BET Cipelang didukung dua komponen utama, yaitu komitmen pimpinan dan sumber daya manusia yang kompeten. Sejak tahun 2019, Pimpinan dan seluruh pegawai BET Cipelang rutin menyelenggarakan penandatanganan

komitmen bersama yang didalamnya termasuk pelayanan prima keterbukaan informasi publik dan wilayah bebas dari Suap, Pungli, Gratifikasi dan korupsi. Seluruh pegawaipatuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstandarisasi melalui SNI – ISO dalam melaksanakan tugas sehari-hari termasuk petugas di area pelayanan. Dari pelaksanaan kegiatan yang taat dengan prosedur, dapat dipastikan layanan yang diberikan kepada pelanggan baik eksternal maupun internal akan maksimal atau mencapai titik pelayanan prima. Kondisi tersebut yang menjadikan para pengguna layanan BET Cipelang memberikan penilaian yang sangat baik atas kinerja pelayanan para petugas dan produk yang telah dibeli.

Komitmen keterbukaan informasi publik juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peningkatan kinerja IKM. Dengan banyaknya kanal yang mudah diakses mengenai spesifikasi produk hingga laporan keuangan, pengguna layanan lebih cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Komitmen tersebut terus ditingkatkan oleh BET Cipelang, hingga pada tahun 2022 BET Cipelang berhasil mempertahankan predikat sebagai unit kerja informatif terkait Keterbukaan Informasi Publik tingkat Eselon III lingkup Kementerian Pertanian. Selain penghargaan keterbukaan informasi public, BET Cipelang juga mendapatkan anugerah perak pada acara SNI Award tahun 2022 untuk kategori Organisasi Kecil Barang.

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 Tahun 2022, dilaksanakan pada 122 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 62% sedangkan responden perempuan sebanyak 38% dengan tingkat pendidikan sebanyak 44% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 52% kemudian umur paling banyak adalah 41-50 tahun sebanyak 38,52%.
2. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang **“SANGAT BAIK”**, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,631** atau nilai SKM **90,770**. Dapat disimpulkan pelanggan sangat puas dengan pelayanan BET Cipelang.
3. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, tujuh unit pelayanan masuk dalam kategori **“SANGAT BAIK”** yaitu Sarana prasarana, tarif/biaya, penanganan pengaduan dan masukan, prosedur, persyaratan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana. Sedangkan unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur **“Produk layanan”**.
4. Nilai IKM terendah pada unsur waktu produk layanan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3.482.

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.