



LAPORAN SKM SEMESTER 1 2023



**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 2023. 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

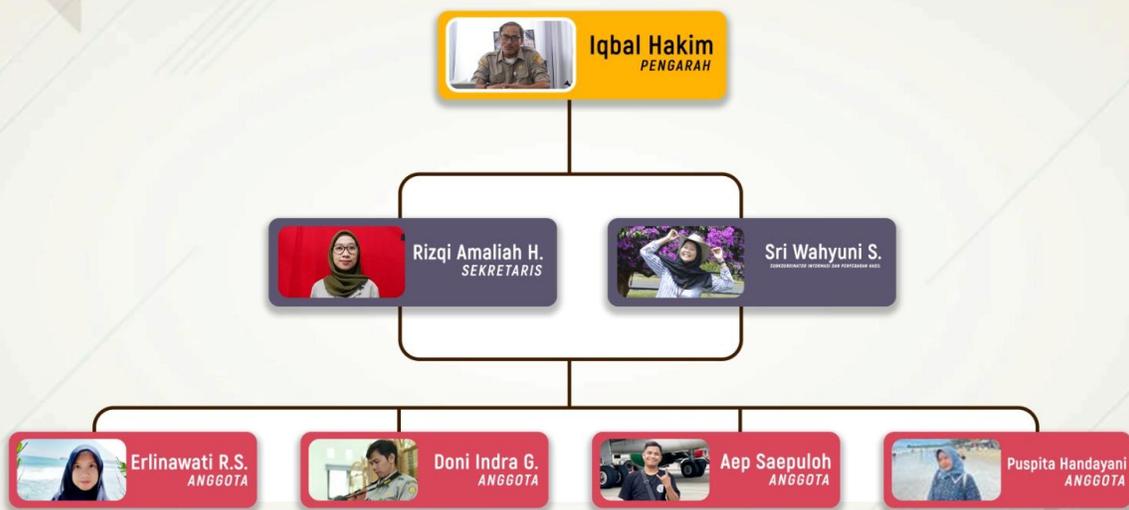
Cipelang, Juni 2023

Dit: Kepala Balai,



Iqbal Alim

TIM SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan SKM	5
1.3 Manfaat Pengukuran SKM	5
1.4 Hasil yang Diharapkan.....	6
BAB II	7
METODE PENGUKURAN.....	7
2.1 Ruang Lingkup	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	8
2.3 Pengumpulan Data	10
2.4 Penetapan Responden.....	11
2.5 Penyusunan Laporan	12
BAB III	14
PENGUKURAN SKM.....	14
3.1 Responden.....	14
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	14
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	15
3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	16
3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei	16
3.1.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	16
3.2 Analisis Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat	20
3.3 Inovasi Pelayanan	21
BAB IV. ANALISIS DATA	24
3.4 Kesimpulan.....	27
3.5 Saran	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Unsur Pelayanan.....	7
Tabel 2. Jadwal Kegiatan Survei.....	9
Tabel 3. Nilai Persepsi Kuesioner SKM.....	10
Tabel 4. Nilai Persepsi SKM berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017	12
Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	14
Tabel 6. Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat Juni 2023	18
Tabel 7. Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Gambar 2. IKM Digital.....	22

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Kinerja Pelayanan BET Cipelang s.d Juni 2023.....	20
---	----

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 2023. 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 :

Tabel 1. Unsur Pelayanan

Unsur	Keterangan
U1	Persyaratan Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
U3	Waktu Penyelesaian

Unsur	Keterangan
	Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;
U4	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;</p>
U5	<p>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</p> <p>Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.</p>
U6	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <p>Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;</p>
U7	<p>Perilaku Pelaksana</p> <p>Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;</p>
U8	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;</p>
U9	<p>Sarana dan Prasarana</p> <p>Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).</p>

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Januari sampai dengan Juni 2023 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

Tabel 2. Jadwal Kegiatan Survei

NO	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	09 Januari 2023
2	Pelaksanaan (Pengumpulan hasil survey kepuasan masyarakat)	Januari sd Juni 2023
3	Pengolahan Data	Setiap bulan
4	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	Setiap Bulan
5	Pelaporan dan Publikasi	Setiap Bulan

a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh kepala Balai Embrio Ternak Cieplang dengan Surat Keputusan Balal Embrio Ternak Cipelang No. 00060/Kpts/HM.130/F2I.1/01/2023 tanggal 02 Januari 2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Pada Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2023.

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/puas sampai dengan tidak baik/puas, dengan persepsi sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Persepsi Kuesioner SKM

Tingkat Kualitas	Kategori
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

c. Penetapan jumlah responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM sebanyak 65 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 1 tahun 2023 sebanyak 65 orang, responden yang mengisi kuesioner sebanyak 65 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 *online* sepanjang semester 1 tahun 2023.

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 menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM

dibagikan melalui Whatsapp kepada pengguna layanan yang telah selesai memperoleh pelayanan dari petugas layanan. Kuesioner dibagikan dalam bentuk formulir google karena aplikasi survei IKM milik Kementerian Pertanian mengalami gangguan pasca insiden siber pada tahun lalu. Pengumpulan kuesioner dilakukan dalam kurun waktu antara Januari – Juni 2023.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui *google form* yang diberikan oleh petugas.
- 2) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan menggunakan aplikasi IKM online yang disediakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana Kepegawaian, Kementerian Pertanian (*sementara tidak dapat digunakan pasca insiden siber*).

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.

Tabel 4. Nilai Persepsi SKM berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

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

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 75 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 91,361 dengan nilai interval IKM sebesar 3,654 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

Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Usia

NO	DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA	JML	%
1	DIBAWAH 21 TAHUN	5	6.67%
2	21 - 30 TAHUN	21	28.00%
3	31 - 40 TAHUN	13	17.33%
4	41 - 50 TAHUN	29	38.67%
5	DIATAS 51 TAHUN	7	9.33%
TOTAL		75	

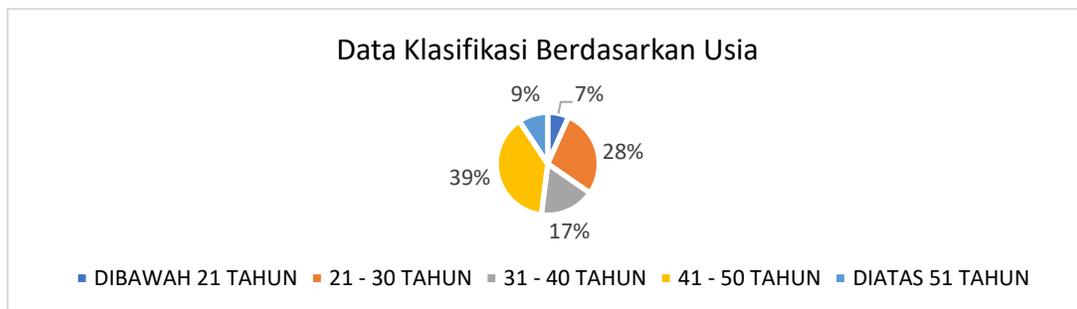


Diagram 1. Data Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

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 5 responden (6,67%), usia 21–30 tahun sebanyak 21 responden (28,00%), usia 31–40 tahun sebanyak 13 responden (17,33%) usia 41–50 tahun sebanyak 29 responden (38,67%) dan diatas 51 tahun sebanyak 7 responden (9,33%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki rentang usia 41-50 tahun.

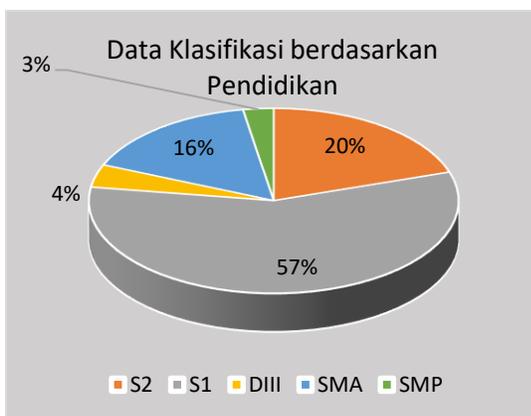
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 75 responden terdiri dari laki-laki 52 responden (69%) dan perempuan 23 orang (31%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

Gambar 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Profil berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan S2 keatas sebanyak 15 orang (20%), S1 sebanyak 43 orang (57%), D3 sebanyak 3 orang (4%), SMA berjumlah 12 orang (16%), SMP berjumlah 2 orang (3%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan S1.

Diagram 2. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

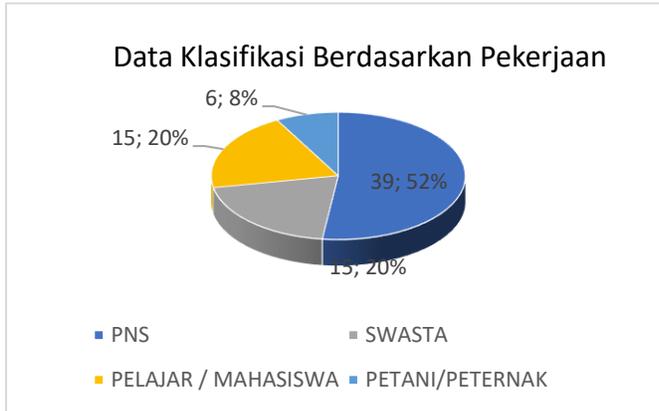


Diagram 3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS sebanyak 39 responden (52%), pelajar/mahasiswa sebanyak 15 responden (20%), dan pegawai swasta sebanyak 15 responden (20%). Hasil tersebut didapatkan dari 75 responden yang disurvei.

3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei



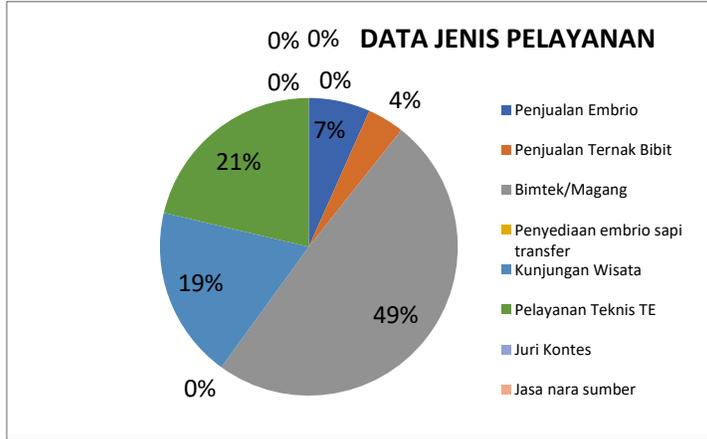
Berdasarkan jam survei, sebanyak 34 (45,33%) responden mengisi pada jam survei 08.00 sd 12.00 dengan nilai IKM 91,412 NRR 3,656. Sebanyak 12 (16%) responden mengisi pada jam survei 13.00 sd 17.00 dengan nilai IKM sebesar 91,889 NRR 3,676. Sebanyak 29 (38,67%) responden mengisi pada jam lainnya dengan nilai IKM sebesar 92,711 NRR 3,708. Terdapat selisih nilai IKM sebesar 0,447 dan selisih NRR sebesar 0,020 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

Profil responden berdasarkan jenis pelayanan yang didapat dari BET Cipelang menunjukkan bahwa pengguna layanan berturut turut dari yang terbesar yaitu permohonan bimtek/magang sebanyak 37 responden (49%), pelayanan teknis TE sebanyak 16 responden (21%), kunjungan wisata sebanyak 14 responden (19%),

penjualan embrio sebanyak 5 responden (7%), dan penjualan ternak bibit sebanyak 3 responden (4%).

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BET Cipelang adalah



pelayanan bimtek/magang sebanyak 49%. 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.

Diagram 4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

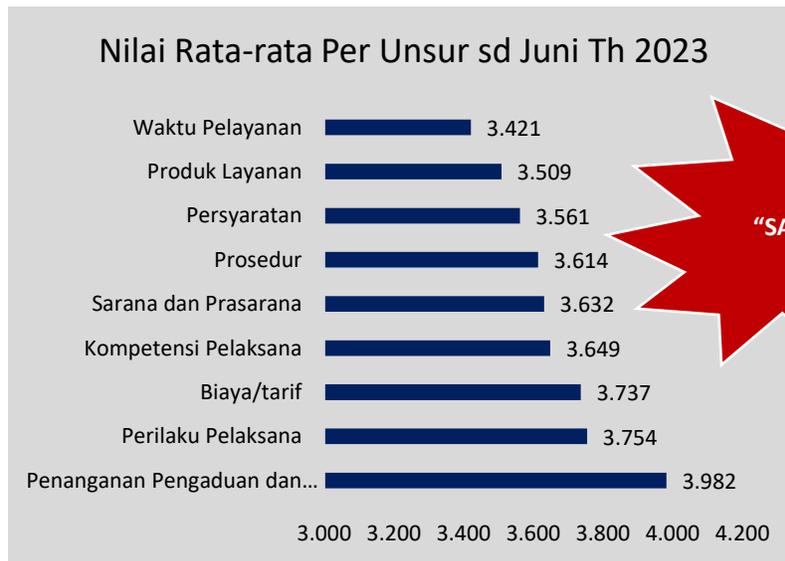


Diagram 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Juni 2023

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat Juni 2023

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KETERANGAN
1	U8	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3.982	SANGAT BAIK
2	U7	Perilaku Pelaksana	3.754	SANGAT BAIK
3	U4	Biaya/tarif	3.737	SANGAT BAIK
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3.649	SANGAT BAIK
5	U9	Sarana dan Prasarana	3.632	SANGAT BAIK
6	U2	Prosedur	3.614	SANGAT BAIK
7	U1	Persyaratan	3.561	SANGAT BAIK
8	U5	Produk Layanan	3.509	BAIK
9	U3	Waktu Penyelesaian	3.421	BAIK
NILAI RATA-RATA UNSUR S.D. JUNI 2023			3.654	SANGAT BAIK
TOTAL NILAI			91.361	75 Responden

Jumlah responden sepanjang Semester I tahun 2023 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Embrio Ternak Cipelang adalah 75 (tujuh puluh lima) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan **3,654** kategori “SANGAT BAIK” dengan nilai rata-rata perunsur sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil

No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terkecil	3.421	U3	Waktu Pelayanan
2	Terbesar	3.982	U8	Penanganan Pengaduan dan Masukan

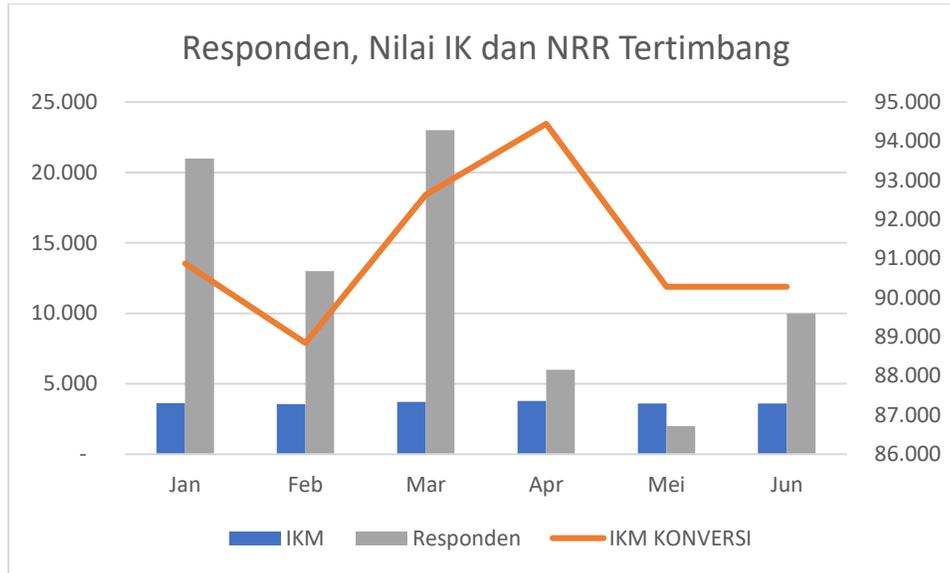
Nilai SKM Semester I tahun 2023 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 91,361. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel Nilai Persepsi, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BET Cipelang adalah “**SANGAT BAIK**”.

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah Penanganan Pengaduan dan Masukan sebesar 3,982 dan NRR yang paling rendah adalah Waktu Pelayanan sebesar 3,421. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan **terbesar** diperoleh dari Penanganan Pengaduan dan Masukan sebesar 3,982, pengguna merasakan bahwa Penanganan Pengaduan dan Masukan di BET Cipelang dilayani dengan baik, cepat, nyaman dan semua kekurangan dapat segera dipenuhi. Sedangkan tingkat kepuasan **terkecil** menurut pengguna layanan terletak pada Waktu Pelayanan sebesar 3,421 yang menurut pengguna layanan merasa kurang puas terhadap waktu pelayanan di BET Cipelang. Hal ini dapat juga disebabkan karena pengguna layanan kurang memahami waktu pelayanan di BET Cipelang. Sebagai contoh banyak pelanggan/ pengguna jasa BET Cipelang tidak tahu jika waktu yang dibutuhkan untuk menjawab informasi publik maksimal selama 10 hari kerja. Setiap pengguna layanan mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit – belit. Sehingga jika pengguna layanan merasa 3 hari kerja adalah waktu yang lama, maka pengguna jasa akan menilai pelayanan di BET akan lama.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,654, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut

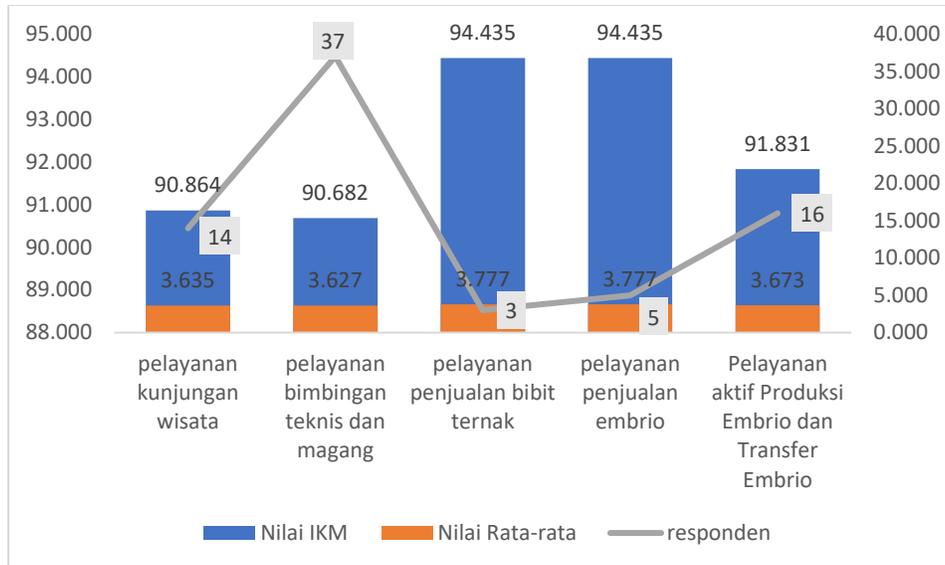
1. Waktu Pelayanan (NRR 3,421)
2. Produk Layanan (NRR 3,509)
3. Persyaratan (NRR 3,561)
4. Prosedur (NRR 3,614)

3.2 Analis Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat



Grafik 1. Kinerja Pelayanan BET Cipelang s.d Juni 2023

Berdasarkan grafik tersebut diketahui nilai rata-rata unsur pelayanan dari Januari sampai dengan Juni 2023 mengalami fluktuatif. Hal ini dikarenakan BET Cipelang masih memberlakukan pembatasan pelayanan akibat wabah PMK dan LSD yang ada di Indonesia. BET terus meningkatkan biosecurity dan membatasi kunjungan tamu. Sehingga pengunjung tidak dapat mengunjungi fasilitas-fasilitas BET secara bebas seperti sebelumnya. Selain jumlah pengunjung yang dibatasi, juga dilakukan pembatasan kuota peserta magang/PKL yaitu maksimal total 10 orang per periode, dan diberlakukan juga karantina 3 hari untuk peserta yang akan magang di BET Cipelang.



Berdasarkan jenis layanan, pelayanan penjualan bibit ternak memperoleh nilai SKM paling tinggi sebesar 3,777 skala likert dengan nilai SKM 94,435 dan pelayanan penjualan embrio sebesar 3,777 skala likert dengan nilai SKM 94,435 kategori “SANGAT BAIK”. Responden merasa sangat puas terhadap pelayanan ini dimana bibit ternak dan embrio yang dihasilkan memiliki kualitas sama dengan impor, memiliki silsilah jelas hingga kakek, neneknya dengan harga terjangkau. Sedangkan pelayanan bimbingan teknis dan magang memperoleh nilai SKM paling rendah dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3,627 skala likert dengan nilai SKM sebesar 90,682 kategori “SANGAT BAIK”. BET Cipelang melakukan pembatasan kuota peserta magang selama masa pandemi 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. Walaupun pada tahun 2023 ini kasus PMK sudah mereda, namun BET belum mencabut aturan tersebut.

3.3 Inovasi Pelayanan

BET Cipelang senantiasa meningkatkan pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. inovasi pelayanan yang dilakukan pada tahun 2023 adalah :

- a. 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 Satu 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.



Gambar 2. IKM Digital

- b. Selain IKM digital inovasi, adanya insiden siber yang menyerang server Pusdatin Kementan, mendorong BET Cipelang untuk berinovasi dalam melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang sudah diberikan. Untuk itu, BET Cipelang melakukan pembuatan formulir google yang dikirimkan kepada responden penerima layanan. Pembuatan google form ini bertujuan untuk mengantisipasi kekosongan data akibat adanya cyber crime di Kementerian Pertanian.
- c. 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.

BAB IV. ANALISIS DATA

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur **(3,654)** dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

NO	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Kompetensi Pelaksana	3,649	<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>
2	Sarana dan Prasarana	3,632	<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 pembaharuan sarana dan prasarana yang ada di BET Cipelang. Banyak pengguna jasa layanan memberi masukan untuk memperbaiki jalan dan menambah pembatas jalan agar lebih <i>safety</i>.</p>
3	Prosedur	3,614	<p>Nilai rerata unsur prosedur pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur</p>

			<p>tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan sangat baik. Ada beberapa responden yang mengatakan bahwa prosedur layanan di BET Cipelang membingungkan apakah dengan bersurat atau dengan aplikasi SISCOBETI. Selain itu serangan <i>cybercrime</i> membuat aplikasi SISCOBETI tidak bisa digunakan.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi, terkait pelaksanaan aplikasi SISCOBETI. Sosialisasi dilakukan baik melalui medsos maupun media informasi lainnya. Serta memperkuat sistem keamanan aplikasi SISCOBETI agar dapat meminimalisir serangan <i>cybercrime</i>.</p>
4	Persyaratan	3,561	<p>Nilai rerata unsur persyaratan pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan sangat 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>
5	Produk Pelayanan	3,509	<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</p>

			<p>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.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan bahwa ternak bibit di BET Cipelang hanya diperuntukkan untuk bibit ternak bukan untuk penggemukan.</p>
6	Waktu Pelayanan	3,421	<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>

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).

3.4 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 2023, dilaksanakan pada 75 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 69% sedangkan responden perempuan sebanyak 31% dengan tingkat pendidikan sebanyak 57% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah PNS sebanyak 52% kemudian umur paling banyak 41-50 tahun sebanyak 38,67 %.
2. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang “**SANGAT BAIK**”, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,654** atau nilai SKM **91,361**. Dapat disimpulkan pelanggan sangat puas dengan pelayanan BET Cipelang.
3. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, tujuh unit pelayanan masuk dalam kategori “SANGAT BAIK” yaitu penanganan pengaduan masyarakat, perilaku pelaksana, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, prosedur, dan persyaratan. Sedangkan unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur waktu pelayanan.
4. Nilai IKM terendah pada unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3,421. Responden merasa bahwa waktu pelayanan BET Cipelang tidak bisa dilakukan secara maksimal dikarenakan adanya pandemi PMK.

3.5 Saran

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 *cybercrime* sehingga data-data yang ada di BET 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 sudah lebih komunikatif, namun diharapkan update informasi dapat merata di semua media social BET.
 - Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting/WhatsApp*, *linktr.ee* dan Instagram story dan kolom komentar semua media social BET.

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.