

LAPORAN SKM 2023



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



DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| DAFTAR ISI | 2 |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM | 3 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 3 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 3 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 4 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 4 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 5 |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... | 6 |
| 1.1 Jumlah Responden SKM..... | 6 |
| 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 7 |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM | 8 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 8 |
| 4.2 Tren Nilai SKM..... | 11 |
| BAB V KESIMPULAN..... | 13 |
| LAMPIRAN..... | 1 |
| 1. Kuesioner | 1 |
| 2. Hasil Olah Data SKM..... | 3 |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 6 |
| | 6 |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya..... | 7 |

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh BET Cipelang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BET Cipelang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BET Cipelang adalah tim yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang Nomor: 00060/Kpts/HM.130/F2I.1/01/2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BET Cipelang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di BET Cipelang pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan terekam di google form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Januari sampai dengan Desember 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|------------------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2023 | 5 |
| 2. | Pengumpulan Data | 2 Januari – 15 Desember 2023 | 242 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Desember 2023 | 5 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Desember 2023 | 5 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BET Cipelang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada BET Cipelang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 260 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 155 orang.

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 157 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki | 102 | 65% |
| | | Perempuan | 55 | 35% |
| 2 | Pendidikan | SD Ke Bawah | 0 | 0% |
| | | SLTP | 2 | 1% |
| | | SLTA | 25 | 16% |
| | | DIII | 10 | 6% |
| | | SI | 93 | 59% |
| | | S2 | 27 | 17% |
| | | | | |
| 3 | Pekerjaan | PNS | 77 | 49% |
| | | Petani/Peternak | 13 | 8% |
| | | Swasta | 18 | 11% |
| | | Wirausaha | 0 | 0% |
| | | Pelajar / Mahasiswa | 49 | 31% |
| | | Lainnya | 0 | 0% |
| | | | | |
| 4 | Jenis Layanan | Penjualan Embrio | 8 | 5% |
| | | Penjualan Ternak Bibit | 5 | 3% |
| | | Bimtek / Magang | 65 | 41% |
| | | Kunjungan Wisata | 30 | 19% |
| | | Pelayanan Teknis TE | 46 | 29% |
| | | Jasa Narasumber / Instruktur / Juri Kontes | 3 | 2% |
| | | | | |

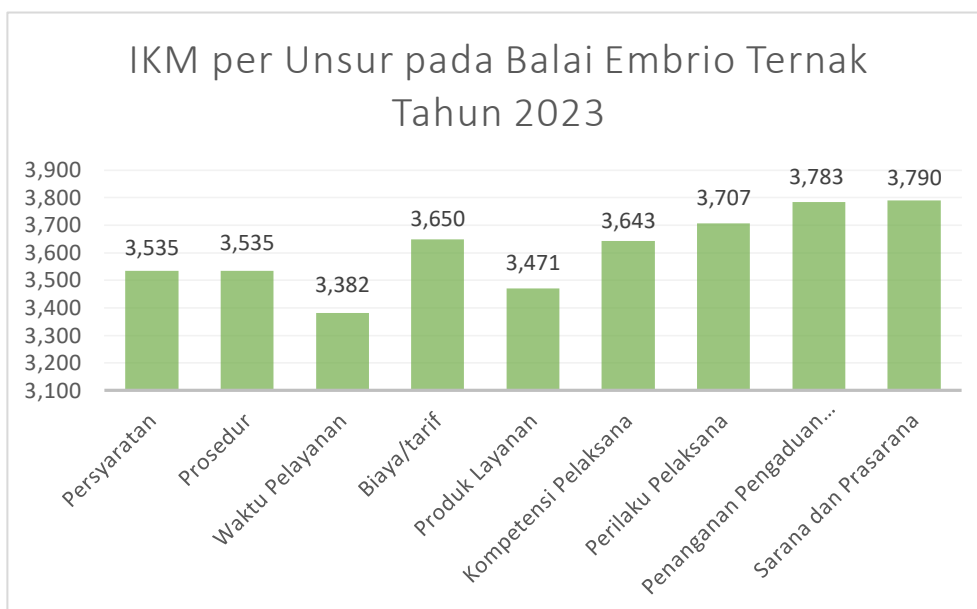
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|-------------------------|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,535 | 3,535 | 3,382 | 3,650 | 3,471 | 3,643 | 3,707 | 3,783 | 3,790 |
| Kategori | A | A | B | A | B | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 90,260 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,387. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,471 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,790, serta penanganan dan pengaduan masyarakat mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,783.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

| No | Saran dari Stakeholder | Rencana Tindak lanjut |
|----|--|---|
| 1 | Penyebaran informasi melalui media sosial yang banyak diakses seperti instagram perlu dikonsepsikan agar informasi dapat diterima dan <i>feed</i> lebih enak dilihat | Akan dibuatkan <i>feed</i> di Instagram dengan konsep yang lebih rapi dan bagus |
| 2 | Penunjukan pembimbing lapangan bagi mahasiswa PKL sering mendadak, diharapkan kedepannya bisa lebih awal | Akan dibuatkan SOP untuk penunjukan pembimbing lapangan mahasiswa PKL |
| 3 | Semakin meningkatkan kerjasama dengan instansi daerah untuk lebih memaksimalkan lagi program TE di masyarakat | Kerjasama dengan instansi daerah ditingkatkan melalui kegiatan pendampingan TE oleh petugas BET di lokasi TE di daerah |
| 4 | Semoga ada penjangkaran hasil TE yang di daerah | Penjangkaran TE dilakukan oleh dinas yang membidangi fungsi peternakan dan Kesehatan hewan setempat, berdasarkan pada kesepakatan dan peraturan dari daerah setempat |
| 5 | Refresing untuk semua petugas TE | Refreshing petugas TE dapat dilakukan melalui 2 cara : dengan dana APBN dan dengan dana APBD dengan narasumber dari BET |
| 6 | Sapi lokal khususnya PO bisa impor semen bekunya | Semen sapi lokal PO diproduksi oleh Balai Inseminasi Buatan Nasional dan daerah sehingga tidak ada impor semen beku untuk sapi lokal |
| 7 | Sebaiknya embrio langsung didistribusikan ke kabupaten pelaksana kegiatan untuk efisiensi waktu | Beberapa daerah dilakukan distribusi embrio langsung ke Kabupaten pelaksana, namun Sebagian besar wilayah dilakukan distribusi ke dinas yang membidangi fungsi peternakan dan Kesehatan hewan |

| No | Saran dari Stakeholder | Rencana Tindak lanjut |
|----|---|--|
| | | Tingkat provinsi untuk memudahkan koordinasi, pemantauan dan evaluasi kegiatan. |
| 8 | Diberikan layanan atau akses kendaraan unit / universitas jika ada mahasiswa atau pelajar yang sedang PKL dan sejenisnya | Mahasiswa / pelajar yang PKL di BET diberikan kesempatan untuk menggunakan kendaraan roda dua milik BET, namun hal itu bukan menjadi kewajiban bagi BET untuk memberikan fasilitas kendaraan kepada mahasiswa / pelajar yang PKL |
| 9 | Perlu di adakan temu petugas TE nasional | Akan dipertimbangkan untuk dilakukan pertemuan petugas TE nasional (menyesuaikan ketersediaan anggaran) |
| 10 | Buat mahasiswa magang disarankan membawa alat bahan kandang double biar bisa berpindah tempat ataupun ikut kegiatan dikandang lain atau ditemoat yang berbeda | Usulan akan dicantumkan dalam surat pemberitahuan magang |
| 11 | Mengharapkan embrio gratis | Embrio gratis diberikan kepada dinas yang membidangi fungsi peternakan dan Kesehatan hewan Tingkat provinsi/ Kabupaten / kota untuk selanjutnya didistribusikan kepada Masyarakat secara gratis |
| 12 | Harga embrio transfer bersubsidi sehingga lebih banyak lagi jangkauan pelaksanaan di lapangan, 3 x ib mungkin harganya | Harga embrio saat ini yang dijual oleh BET dengan tarif PNBP sebesar Rp. 600.000,- merupakan harga yang telah disubsidi oleh pemerintah. Jika tanpa subsidi, maka harga per embrio adalah Rp. 5.100.000,- |
| 13 | Waktu kunjungan karya wisata sebaiknya disampaikan durasi waktu per tempat kunjungan | Akan menjadi pertimbangan dalam Pelaksanaan kunjungan edukasi wisata. Waktu kunjungan edukasi adalah 3-5 jam |
| 14 | Dapat mempermudah mahasiswa dalam mengakses internet karena disana tidak ada jaringan | Mahasiswa dapat mengakses internet secara gratis tanpa password di seluruh wilayah BET dengan kekuatan WiFi, karena wilayah BET terkendala akses sinyal seluler |
| 15 | Di saat ada bantuan embrio ke kabupaten ditambah BOP | BOP Pelaksanaan TE menjadi tanggung jawab dinas setempat dengan menyesuaikan ketersediaan anggaran |
| 16 | Kalo bisa SKHTE kecuali di kirim bisa kami print secara langsung. | SKHTE yang ada saat ini dapat dicetak secara mandiri oleh petugas yang melaporkan kelahiran anak hasil TE melalui SISCOBETI pada menu laporan anak hasil TE, sehingga BET tidak perlu mengirimkan SKHTE dalam bentuk hardfile |

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Masyarakat merasa dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan respon yang kurang/tidak sesuai harapan mereka, misalnya adalah durasi kunjungan per lokasi yang tidak ditentukan oleh pihak BET membuat beberapa pengguna jasa layanan merasa perlu untuk ditetapkan agar pengguna jasa layanan dapat mengkondisikan jadwal kegiatan selanjutnya.
2. Terbatasnya jumlah kegiatan dan peserta Bimtek/Magang/kunjungan di BET Cipelang membuat kesempatan masyarakat untuk mendapat pelayanan di BET Cipelang juga berkurang. Kegiatan Bimtek TE yang hanya dilakukan satu tahun sekali memberikan peluang yang kecil untuk masyarakat dapat mengikuti kegiatan tersebut. Begitu pula dengan adanya pembatasan peserta magang dan kunjungan ke BET Cipelang dalam rangka penerapan biosecurity bebas PMK dan Penyakit Hewan Menular Strategis (PHMS) lainnya.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana internet yang bebas akses di lingkungan BET. Sehingga setiap pengguna jasa layanan dapat menikmati internet di semua lingkungan BET.
4. Biaya / Tarif masih dirasa cukup mahal untuk beberapa stakeholder. Stakeholder merasa harga embrio Rp. 600.000,- per embrio masih relatif mahal dibandingkan harga semen beku bahkan ada yang minta untuk digratiskan. Padahal harga Rp. 600.000,- per embrio merupakan harga yang jauh lebih murah dibandingkan dengan harga produksi per embrio yang mendapai Rp. 5.100.000,- ataupun harga embrio impor yang mencapai Rp. 8.500.000,- sampai dengan Rp. 11.000.000,-.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

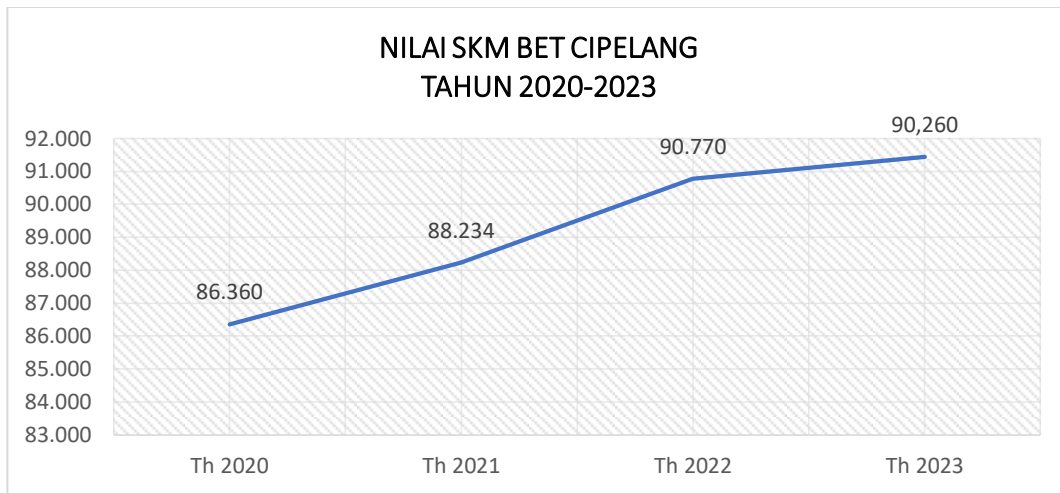
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) stakeholder pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12

bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|----------------------|---|-------|-------|--------|-------|-------------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Waktu layanan | Perbaikan SOP layanan edukasi wisata | √ | | | | Bag. Pelayanan |
| 2 | Sarana dan Prasarana | Akses internet mudah dan cepat di BET | √ | √ | √ | √ | Bag. Sarana & Prasarana |
| 3 | Harga/Tarif | Sosialisasi tarif dengan berbagai media | √ | | | | IPH |

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima BET Cipelang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada BET Cipelang.

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di BET Cipelang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,260. Dapat disimpulkan pelanggan sangat puas dengan pelayanan di BET Cipelang. Selain itu, nilai SKM BET Cipelang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk layanan dan waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana, penanganan pengaduan dan masukan, serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Bogor, 22 Desember 2023


Pt Kepala Balai,



Eliza Diany

LAMPIRAN

1. Kuesioner



DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK
BerAKHLAK

Section 1 of 2

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Balai Embrio Ternak (BET) Cipelang merupakan salah satu Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) lingkup Kementerian Pertanian yang secara langsung memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di BET Cipelang, berikut kami sampaikan [Kuisi](#) Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan BET Cipelang. Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat mengisi Form Survey Kepuasan Masyarakat BET Cipelang. Kami berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara.

Email *

Valid email

This form is collecting emails. [Change settings](#)

Tanggal Survey *

Month, day, year

Nama

Short answer text

Jenis Kelamin *

laki Laki

Perempuan

Umur

DIBAWAH 21 TAHUN

21 - 30 TAHUN

31 - 40 TAHUN

41 - 50 TAHUN

DIATAS 51 TAHUN

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

DIII

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

PETANI/PETERNAK

PELAJAR / MAHASISWA

No WhatsApp *

Short answer text

Jenis Layanan yang diterima *

Penjualan Ternak Bibit

Penjualan Embrio

Bimtek/Magang

Pelayanan Teknis TE

Kunjungan Wisata

Jam Pelayanan (Jam ketika diberikan layanan oleh petugas BET Cipelang) *

08.00 - 12.00 WIB

13.00 - 17.00 WIB

Lainnya

Media Informasi yang digunakan untuk mendapatkan layanan dari Balai Embrio Ternak : *

Petugas Layanan

Brosur / Leaflet

Instagram (IG)

Facebook (FB)

Website

Twitter

Tiktok

Teman / Saudara

Kejelasan informasi dari petugas layanan terhadap layanan yang diberikan : *

Jelas

Cukup Jelas

Tidak Jelas

111

U1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian **persyaratan pelayanan** yang diinformasikan? *

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

U2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai **Kemudahan Alur Pelayanan** yang dijalani untuk mendapatkan layanan? *

a. Tidak mudah

b. Kurang mudah

c. Mudah

d. Sangat mudah

U3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan? *

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

U4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai **Kesesuaian Biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? *

a. Tidak Sesuai

b. Kurang Sesuai

c. Sesuai

d. Sangat Sesuai

U5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan? *

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat Sesuai

U6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan? *

a. Tidak kompeten

b. Kurang kompeten

c. Kompeten

d. Sangat kompeten

U7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai **perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**? *

a. Tidak sopan dan tidak ramah

b. Kurang sopan dan kurang ramah

c. Sopan dan ramah

d. Sangat sopan dan ramah

U8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai layanan **konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (media pengaduan)? *

a. Tidak ada

b. Ada tetapi tidak berfungsi

c. Berfungsi kurang maksimal

d. Dikelola dengan baik

U9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan di Balai Embrio Ternak? *

a. Tidak Baik

b. Kurang Baik

c. Baik

d. Sangat baik

2. Hasil Olah Data SKM

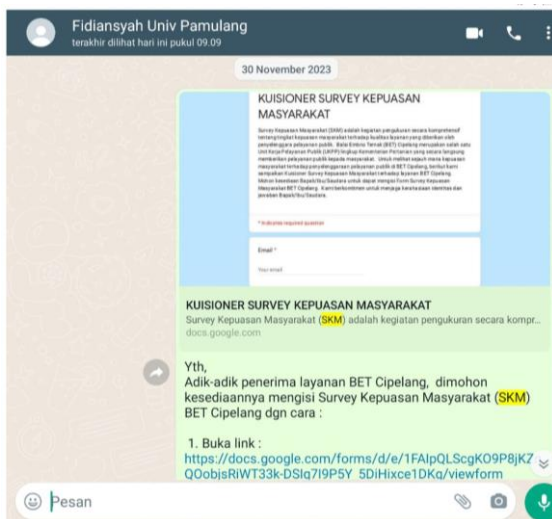
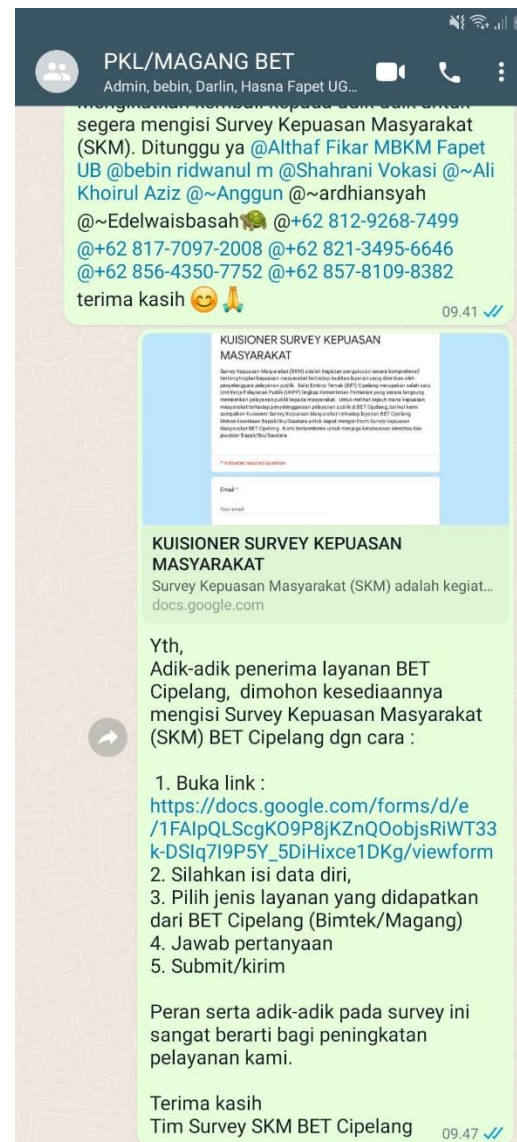
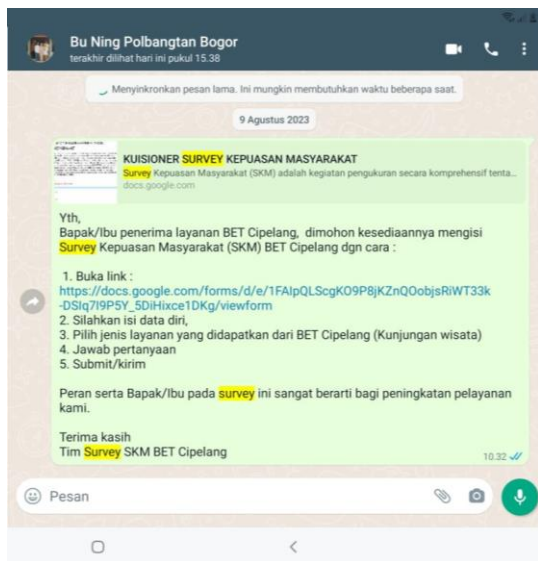
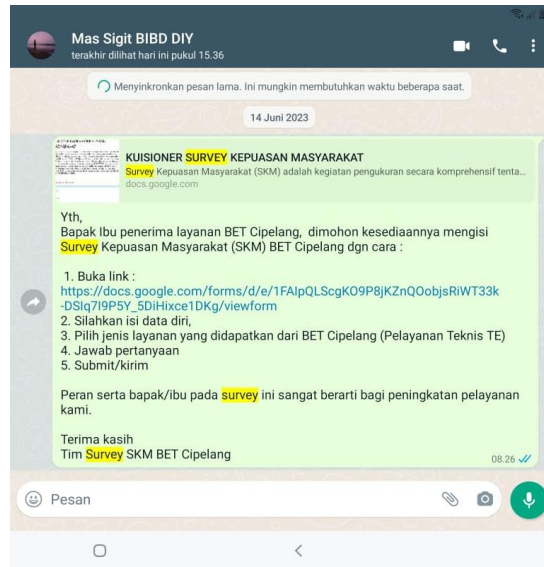
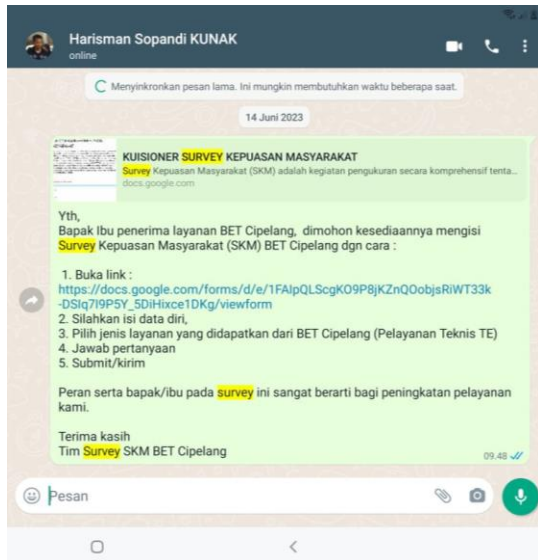
| DATA RESPONDEN INDEKS KEPUJASAN MASYARAKAT | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------|---------------|------------|-----------------|----|---------------|-----------|----|-----|----|----|----|----|
| NOMOR URUT RCS00 | USIA | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN | PEKERJAAN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | | | | | 1 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | SMA | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | SMA | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | SMA | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | SMA | PNS | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 7 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PETANI/PETERNAK | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | SMA | PNS | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 31 - 40 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 18 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 19 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 20 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | SMA | PETANI/PETERNAK | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | DIBAWAH 21 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 25 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | DIBAWAH 21 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | DIII | PNS | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 28 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PETANI/PETERNAK | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 31 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | SWASTA | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S1 | SWASTA | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S2 | SWASTA | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S1 | PETANI/PETERNAK | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 31 - 40 TAHUN | Perempuan | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 41 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 43 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 44 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 46 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | SMA | PETANI/PETERNAK | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | DIII | SWASTA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 49 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 51 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | SMA | PNS | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 52 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S2 | SWASTA | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | SMA | SWASTA | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S2 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 59 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 61 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | SMA | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | DIBAWAH 21 TAHUN | laki Laki | SMP | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | SMP | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 31 - 40 TAHUN | Perempuan | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 31 - 40 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 66 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | DIII | PETANI/PETERNAK | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 68 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | SMA | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 70 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | SMA | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 73 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S2 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S2 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------|-----------|------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 76 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 31 - 40 TAHUN | Perempuan | SMA | SWASTA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | SMA | PETANI/PETERNAK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | DIII | PETANI/PETERNAK | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 80 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | DIBAWAH 21 TAHUN | laki Laki | SMA | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | DIII | MAHASISWA | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 83 | DIBAWAH 21 TAHUN | laki Laki | DIII | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | DIII | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 87 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 89 | DIATAS 51 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 90 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | SMA | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 91 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 92 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 93 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | SMA | PETANI/PETERNAK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 95 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 31 - 40 TAHUN | Perempuan | SMA | PETANI/PETERNAK | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | SMA | PETANI/PETERNAK | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PETANI/PETERNAK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 101 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | SMA | SWASTA | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 31 - 40 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 107 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 110 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | SWASTA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 113 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 114 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | DIII | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | DIII | MAHASISWA | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 31 - 40 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 119 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 120 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 121 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 125 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 127 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 128 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | DIII | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 130 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 131 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 132 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | DIBAWAH 21 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 136 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S2 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 139 | 41 - 50 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 141 | 31 - 40 TAHUN | laki Laki | SMA | PNS | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 142 | DIBAWAH 21 TAHUN | laki Laki | SMA | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S2 | PNS | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 145 | 21 - 30 TAHUN | laki Laki | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 146 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | DIBAWAH 21 TAHUN | laki Laki | SMA | MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 149 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | SMA | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | SMA | MAHASISWA | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 152 | 21 - 30 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | DIBAWAH 21 TAHUN | Perempuan | S1 | MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 156 | DIATAS 51 TAHUN | laki Laki | S1 | PETANI/PETERNAK | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 157 | 41 - 50 TAHUN | laki Laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Jml nilai per unsur | 555 | 555 | 531 | 573 | 545 | 572 | 582 | 594 | 595 | |
| NRR Per Unsur | 3.535 | 3.535 | 3.382 | 3.650 | 3.471 | 3.643 | 3.707 | 3.783 | 3.790 | |
| NRR tertimbang per unsur *) | 0.393 | 0.393 | 0.376 | 0.405 | 0.386 | 0.405 | 0.412 | 0.420 | 0.421 | 3.610 |
| IKM Unit Pelayanan**) | | | | | | | | | | 90.260 |

| NO | UNSUR | UNSUR-UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI IKM |
|---|-------|----------------------------|-----------------|-----------|
| 1 | U1 | Persyaratan | 3.535 | 88.376 |
| 2 | U2 | Prosedur | 3.535 | 88.376 |
| 3 | U3 | Waktu Pelayanan | 3.382 | 84.554 |
| 4 | U4 | Biaya/tarif | 3.650 | 91.242 |
| 5 | U5 | Produk Layanan | 3.471 | 86.783 |
| 6 | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.643 | 91.083 |
| 7 | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.707 | 92.675 |
| 8 | U8 | Penanganan Pengaduan dan M | 3.783 | 94.586 |
| 9 | U9 | Sarana dan Prasarana | 3.790 | 94.745 |
| NILAI RATA-RATA UNSUR S.D. DESEMBER 2023 | | | 3.610 | |
| TOTAL NILAI | | | 90.260 | |

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2022



BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

2022

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka

BET Cipelang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BET Cipelang periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

| No | Unsur | IKM | Mutu Layanan |
|----|--|-------|--------------|
| 1 | Persyaratan | 3,614 | A |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,687 | A |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,494 | B |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,819 | A |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,482 | B |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,590 | A |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,602 | A |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,747 | A |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,867 | A |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka

rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|--|---|-------|------|------|------|---------------------|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 1.1 Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik 2023 | | | | √ | IPH |
| 2 | Waktu Penyelesaian | 2.1 Pemanfaatan layanan online untuk meningkatkan waktu layanan | √ | | | | IPH |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 3.1 Bimtek TE | √ | | | | Tim Bimtek |
| | | 3.2 Inhouse training produksi embrio | | √ | | | Tim Produksi |

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|---|--|---|--|--|
| 1 | Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik 2023 | Sudah | FKP SPP 2023 telah dilaksanakan untuk diterapkan di tahun 2024, diikuti oleh stakeholder yang berasal dari unsur UPT pusat, dinas yang membidangi fungsi peternakan dan Kesehatan hewan Tingkat provinsi/ kab/kota, mahasiswa, akademisi, swasta, tokoh Masyarakat, UPT pembibitan daerah |  | Kegiatan dilaksanakan di akhir tahun, sehingga terdapat beberapa stakeholder yang tidak menghadiri kegiatan FKP karena bersamaan dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh dinas setempat |

| | | | | | |
|---|---|-------|---|---|--|
| | | | |  | |
| 2 | Pemanfaatan layanan online untuk meningkatkan waktu layanan | Sudah | Pemberian Surat Keterangan Hasil Transfer Embrio melalui aplikasi SISCOBETI sehingga pengguna dapat mencetak SKHTE secara mandiri |  | Masih terdapat beberapa dinas yang terlambat melaporkan kelahiran anak hasil TE dan Foto anak hasil TE yang kurang bagus sehingga masih terjadi keterlambatan penerbitan SKHTE |
| 3 | Bimtek TE | Sudah | Kegiatan diikuti oleh petugas yang telah memenuhi persyaratan yang merupakan perwakilan dari setiap provinsi dan BET Cipelang |  | Kuota peserta bimtek TE yang terbatas sehingga tidak semua permohonan dari daerah dapat terpenuhi di tahun 2023 |

| | | | | | |
|--|----------------------------------|-------|---|--|--|
| | | | |  | |
| | Inhouse training produksi embrio | Sudah | Diikuti oleh tim produksi dan aplikasi dengan narasumber tenaga ahli di bidang produksi embrio pada manusia |  | Karena keterbatasan anggaran, inhouse training produksi embrio hanya dilakukan sekali dengan satu orang narasumber |

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Balai Embrio Ternak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|---|--|--------------------------------|--|---|
| 1 | Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik 2023 | Dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan evaluasi dan koordinasi Pelaksanaan TE nasional | Desember | Ketua Tim Kerja Informasi dan Penyebaran Hasil | UPT pusat, dinas yang membidangi fungsi peteranakan dan Kesehatan hewan Tingkat provinsi/ kab/kota, mahasiswa, akademisi, swasta, tokoh Masyarakat, UPT pembibitan daerah |
| 2 | Pemanfaatan layanan online untuk meningkatkan waktu layanan | Mewajibkan seluruh pelaksana TE untuk melaporkan seluruh kegiatan mulai dari Pelaksanaan TE, pemeriksaan kebuntingan dan | Januari sampai dengan Desember | Ketua Tim Kerja Informasi dan Penyebaran Hasil | Seluruh dinas yang membidangi fungsi peteranakan dan Kesehatan hewan Tingkat provinsi/ kab/kota |

| | | | | | |
|---|----------------------------------|---|----------|---------------------------------------|---|
| | | kelahiran anak hasil TE melalui SISCOBETI | | | |
| 3 | Bimtek TE | Melibatkan seluruh dinas yang menjadi stakeholder BET | Februari | Tim Bimtek BET | Seluruh dinas yang membidangi fungsi peteranakan dan Kesehatan hewan Tingkat provinsi/ kab/kota |
| | Inhouse training produksi embrio | Mewajibkan seluruh tim produksi embrio untuk mengikuti kegiatan inhouse training produksi | Juli | Ketua Tim Kerja Produksi dan Aplikasi | Seluruh tim produksi dan aplikasi serta pejabat fungsional teknis BET |

Bogor, Desember 2023

Plt. Kepala Balai,

Eliza Diany

Diany