

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%

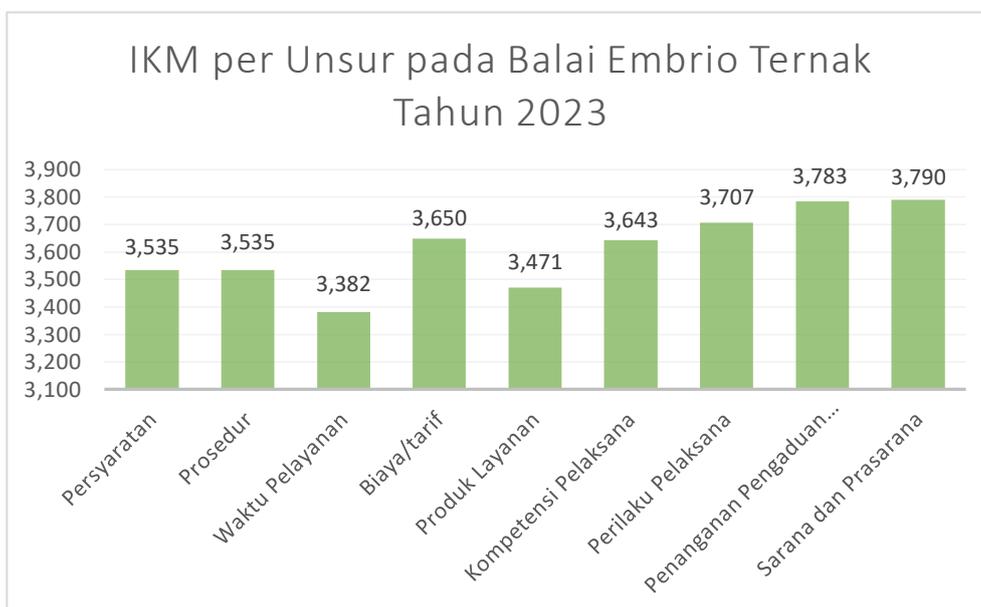
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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



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 Kuisionier 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

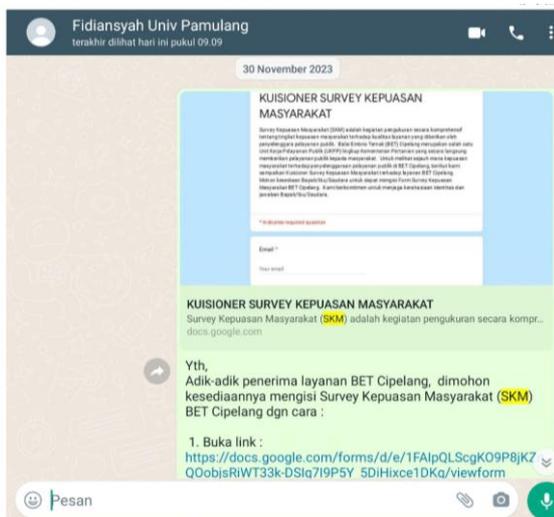
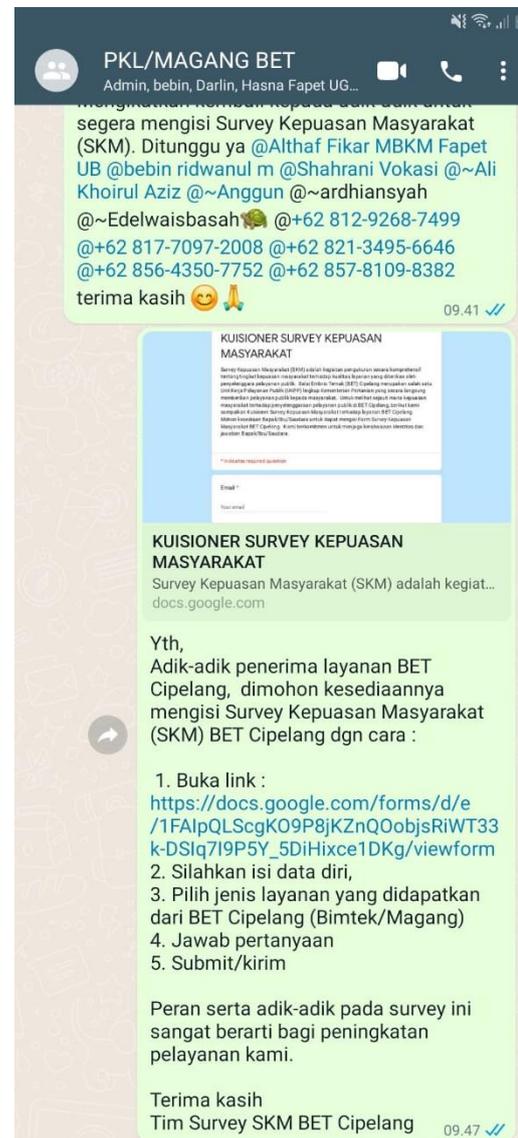
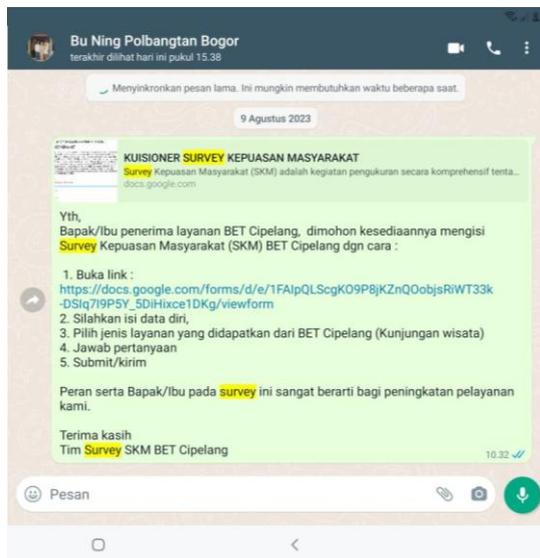
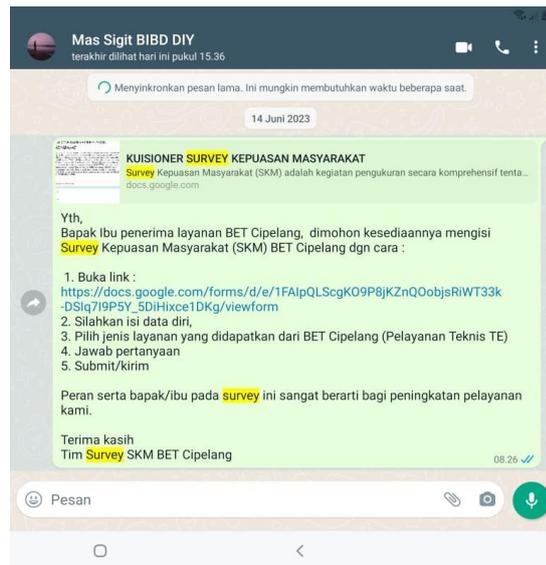
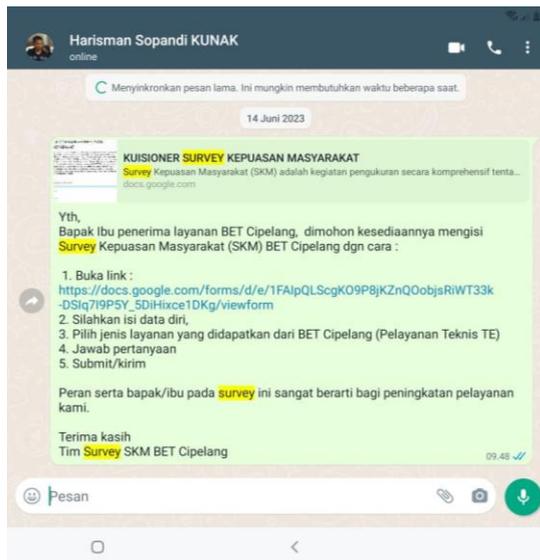
DATA RESPONDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT													
NOMOR URUT RCCBO	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					1	21 - 30 TAHUN	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4
2	41 - 50 TAHUN	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	21 - 30 TAHUN	Perempuan	SMA	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	DIBAWAH 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	3	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	4	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	3	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 peteranakan 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