

LAPORAN SKM

***SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2024***



BALAI EMBRIO TERNAK
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	3
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	5
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 persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan masukan serta sarana prasarana.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Embrio Ternak 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 .

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 dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BET adalah tim yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Embrio Ternak Nomor: 00042/Kpts/HM.130/F2D/01/2024 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Embrio Ternak Tahun 2024.

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 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 pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada link formulir SKM yang dikirimkan oleh tim SKM 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 November 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (Sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juni – 22 November 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BET berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 Semester II, maka populasi penerima layanan pada BET dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 80 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 66 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 95 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	54	57%
		PEREMPUAN	41	43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	0	0%
		SLTA	8	8%
		DIII	8	8%
		SI	62	65%
		S2	12	13%
		S3	4	4%
3	PEKERJAAN	PNS	23	24%
		PETANI/PETERNAK	0	0%
		SWASTA	4	4%
		WIRAUUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	62	65%
		LAINNYA	6	6%
4	JENIS LAYANAN	PENJUALAN EMBRIO	6	6%
		PENJUALAN TERNAK BIBIT	3	3%

		PEMBINAAN DAN BIMBINGAN TEKNIS	8	8%
		LAYANAN PRODUKSI DAN TE	12	13%
		LAYANAN PENDUKUNG (KONSULTASI, MAGANG, NARASUMBER, JURI KONTES TERNAK, EDUKASI WISAT, INFORMASI DAN DOKUMENTASI)	66	70%

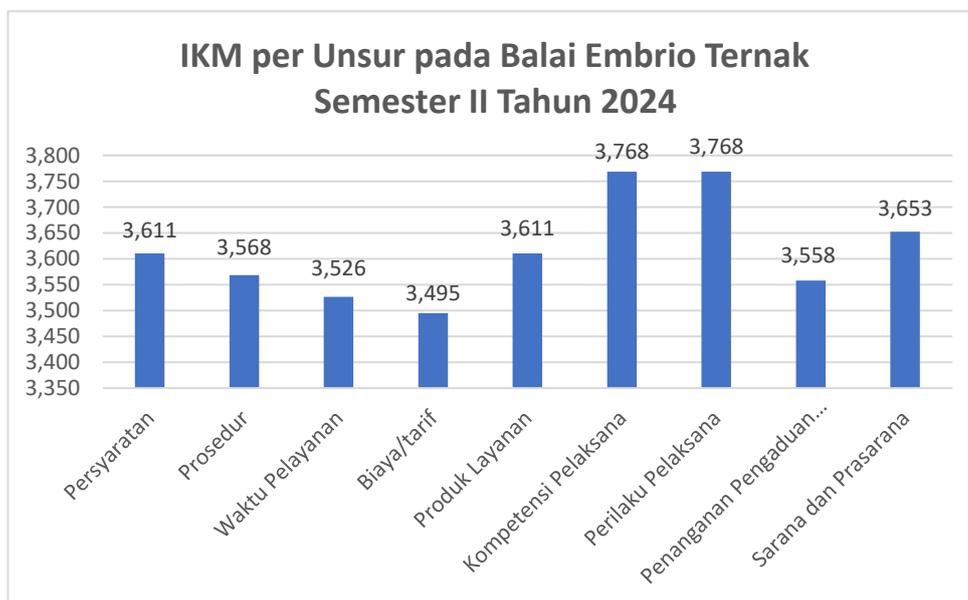
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,611	3,568	3,526	3,495	3,611	3,768	3,768	3,558	3,653
Kategori	A	A	B	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,44 (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. Biaya Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,495 skala likert. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,526 skala likert adalah nilai terendah kedua. Begitu juga penanganan pengaduan dan masukan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,768 skala likert.

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

No.	Kategori	Uraian
1	Sarana dan prasarana	a. Fasilitas WiFi sangat dibutuhkan untuk akses internet b. Dibutuhkan wisma untuk penginapan tamu c. Perluasan area lab untuk dapat diakses pengunjung d. Fasilitas untuk keliling kandang pada saat kunjungan
2	Produk	a. Perlu ditingkatkan keanekaragaman ternak di BET b. Perlu ditingkatkan produksi embrio dari sapi lokal
3	Reward kepada stakeholder	a. Perlu diberikan reward kepada kabupaten dengan kinerja baik dalam pelaksanaan TE
4	Publikasi	a. Perlu ditingkatkan publikasi melalui media sosial dan flyer terkait eksistensi BET di Indonesia
5	Perilaku Petugas	a. Pelayanan sangat baik

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

- Biaya/tarif menjadi unsur terendah sebesar 3,495 skala likert yang menurut pengguna layanan merasa kurang puas terhadap biaya/tarif di BET. Hal ini disebabkan karena mulai tahun 2024 pengguna layanan jasa edukasi wisata dan permagangan dan penelitain sudah dikenakan tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian. BET sebagai pelayanan publik memiliki harapan memberikan kepuasan yang tinggi terhadap pengguna jasa layanan. Namun ternyata masih banyak pengguna jasa di BET merasa kurang puas karena besaran tarif yang ditetapkan tidak berbanding dengan fasilitas yang didapatkan, seperti peserta magang yang mengharapkan adanya fasilitas pelatihan palpasi perrektal. Selain itu pengguna jasa edukasi wisata yang sudah membayar mengharapkan adanya *merchandise* dan mendapatkan fasilitas kunjungan ke area kandang dan area dalam laboratorium. Dengan Demikian diharapkan BET dapat meningkatkan pelayanan yang lebih optimal baik secara fasilitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga pengguna jasa merasa puas walaupun harus membayar sesuai tarif yang telah ditetapkan.
- Waktu pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan dirasa belum memuaskan / belum sesuai dengan harapan. Hal ini dapat terjadi pada layanan penjualan ternak bibit dan penjualan embrio, misalnya untuk layanan pembelian ternak bibit, layanan ini tidak bisa langsung diberikan, karena dibutuhkan waktu untuk menghasilkan rumpun sapi yang diinginkan dan juga karena keterbatasan stock ternak bibit yang dapat didistribusikan kepada masyarakat karena peruntukan ternak bibit diutamakan bagi B/BIB Nasional.
- Nilai rerata unsur prosedur pelayanan merupakan nilai unsur terendah ketiga, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan sangat baik. Pengguna layanan BET yang berasal dari seluruh lapisan masyarakat memiliki pemahaman yang berbeda terhadap prosedur pelayanan yang ada di BET. Seluruh layanan BET dapat diakses secara online melalui SISCOBETI, website dan WA office. Namun, karena

terjadi serangan *cybercrime* membuat aplikasi SISCOBETI tidak bisa digunakan. Perlu adanya sosialisasi, terkait pelaksanaan aplikasi SISCOBETI. Sosialisasi dilakukan baik melalui medsos maupun media informasi lainnya. Serta memperkuat sistem keamanan aplikasi SISCOBETI agar dapat meminimalisir serangan *cybercrime*.

- Meningkatkan sarana dan prasarana internet yang bebas akses di lingkungan BET. Sehingga setiap pengguna jasa layanan dapat menikmati internet di semua lingkungan BET.

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.

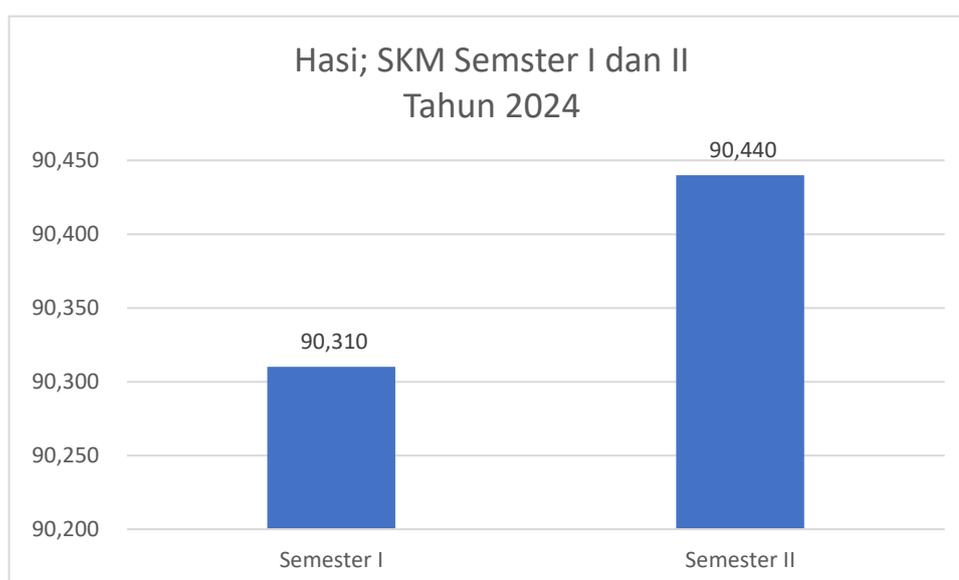
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) stakeholder pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka 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	Kesesuaian Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi melalui media sosial BET terkait biaya layanan yang ada di BET.	√	√	√	√	Kelompok Kerja Informasi dan Distribusi
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi pelayanan "online"		√		√	Kelompok Kerja Informasi dan Distribusi

3	Prosedur Pelayanan	Simplifikasi proses bisnis	√				Kelompok Kerja Informasi dan Distribusi
		Memberikan pelatihan untuk peningkatan kompetensi SDM dalam memberikan pelayanan prima.	√				Kepala Sub Kelompok Usaha Tata

4.3 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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I hingga Semester II tahun 2024.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester II mulai Juni hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Embrio Ternak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,44. Dapat disimpulkan pelanggan sangat puas dengan pelayanan di Balai Embrio Ternak.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif, waktu pelayanan, dan prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Bogor, 25 November 2024

Kepala Balai,



Deasy Zamanti, S.Pt., M.Si.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows the top portion of a survey form. On the left, there is a header with the logo of Balai Embrio Ternak and the slogan "Kualitas Adalah Prioritas". Below this is the title "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI EMBRIO TERNAK" and a detailed introductory text explaining the purpose of the survey, which is to evaluate public service quality at the Balai Embrio Ternak. The text mentions the involvement of the Ministry of Agriculture and the National Agency for Public Service Quality Improvement (SKM). On the right side of the form, there are several input fields: "Tanggal Survey" (Survey Date) with a calendar icon, "Jam Survei" (Survey Time) with radio button options for 08.00-12.00 WIB, 13.00-17.00 WIB, and "Lainnya", "Nama" (Name) as a short answer text field, "Jenis Kelamin" (Gender) with radio button options for "Laki Laki" and "Perempuan", and "Umur" (Age) with radio button options for "DIBAWAH 21 TAHUN", "21 - 30 TAHUN", "31 - 40 TAHUN", "41 - 50 TAHUN", and "DIATAS 51 TAHUN".

The screenshot shows the middle portion of the survey form. It contains two main sections of questions. The first section is "Pendidikan" (Education) with radio button options for SD, SMP, SMA, DIII, S1, S2, and S3. The second section is "Pekerjaan" (Occupation) with radio button options for PNS, TNI, POLRI, SWASTA, WIRUSAHA, PETANI/PETERNAK, PELAJAR / MAHASISWA, and LAINNYA. To the right of these sections, there are more questions: "No WhatsApp" as a short answer text field, "Jenis Layanan yang diterima" (Type of service received) with radio button options for "Penjualan Ternak Bibit", "Penjualan Embrio", "Magang", "Layanan Produksi dan Transfer Embrio", "Jasa Edukasi Wisata", "Jasa Narasumber/Instruktur/Juri Kontes Ternak", and "Bimbingan Teknis", and "Jam Pelayanan (Jam ketika diberikan layanan oleh petugas BET Cipelang)" (Service Time) with radio button options for "08.00 - 12.00 WIB", "13.00 - 17.00 WIB", and "Lainnya".

Questions Responses 24 Settings

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

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

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Questions Responses 25 Settings

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

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

U3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan? *

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

U4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? *

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

Questions Responses 26 Settings

U5. Bagaimana penilaian 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 penilaian Bapak/Ibu mengenai **kompetensi/kemampuan petugas pelayanan**? *

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten

U7. Bagaimana penilaian 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

Questions Responses 27 Settings

- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

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

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

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

- a. Tidak Baik
- b. Kurang Baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

Masukan dan Saran
(Mohon dapat disampaikan masukan / Saran demi peningkatan pelayanan kami.

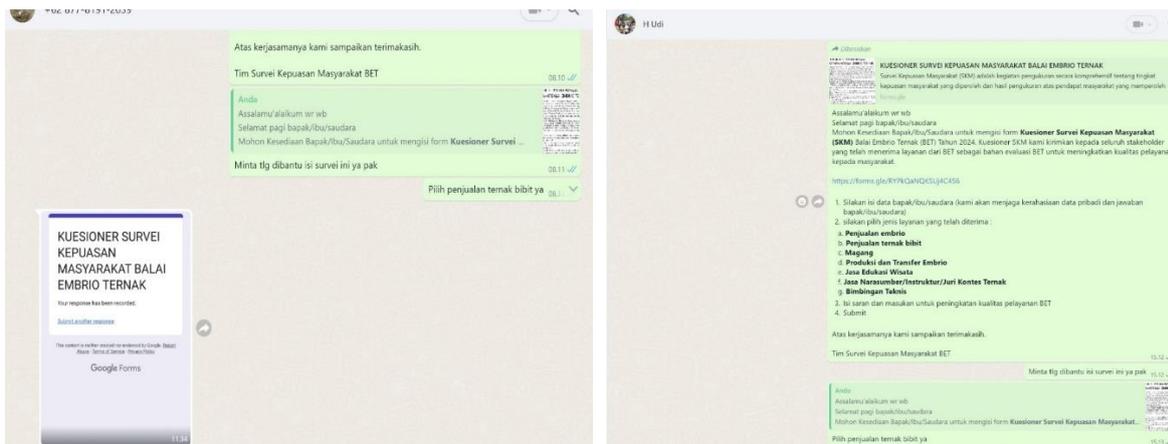
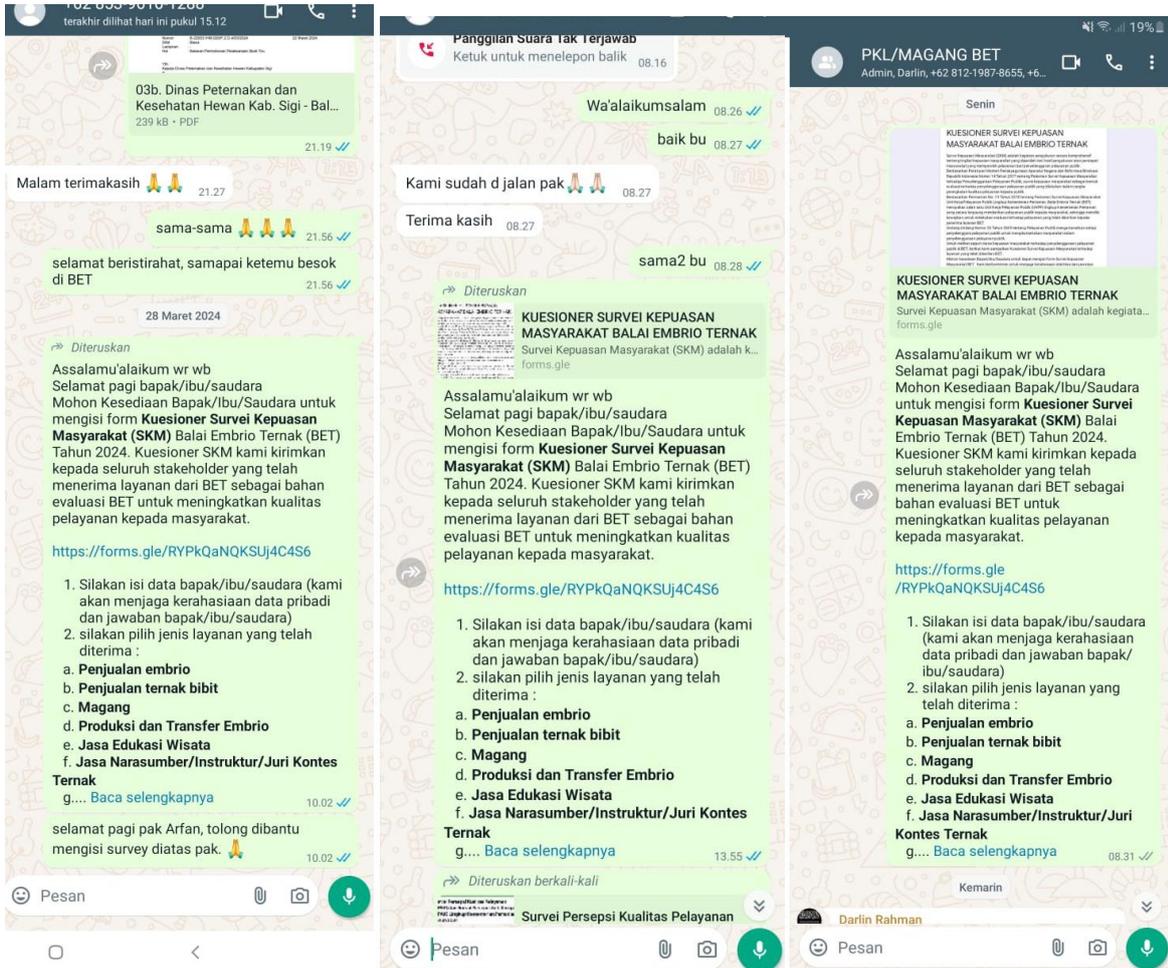
Short answer text

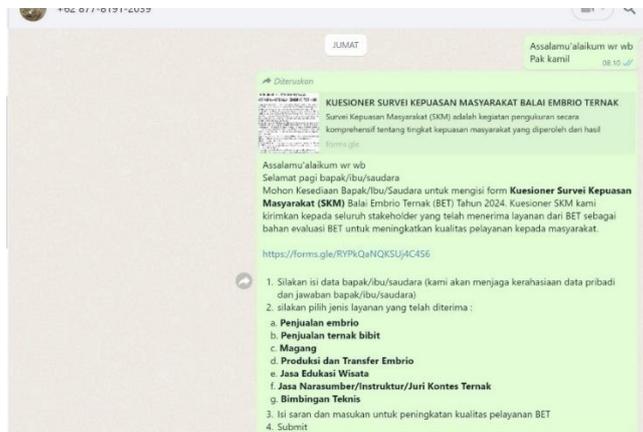
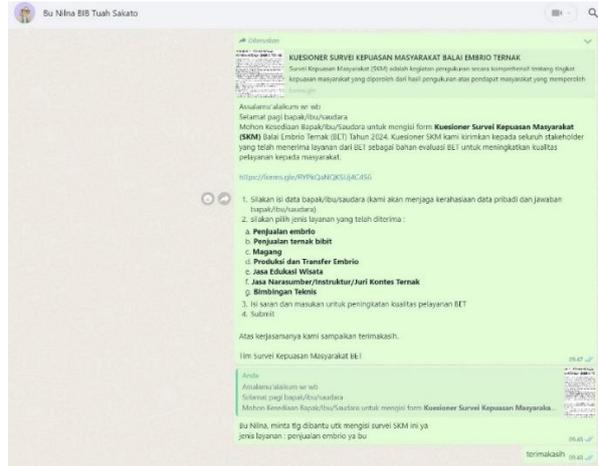
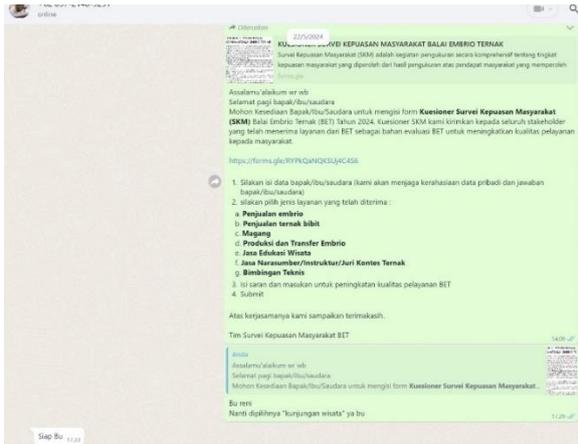
2. Hasil Olah Data SKM

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	3	4	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3
72	3	3	3	3	3	4	4	3	3
73	3	3	3	3	3	4	4	3	3
74	3	3	3	3	3	4	4	3	3
75	4	3	3	3	4	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	4	3	3
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	4	3	3	3	4	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	3	4	4	4	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	4	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	3	3	4	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	3	3	4	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	3	3	3	4	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	3	4	3	4	4	3	4
111	4	4	4	3	4	4	3	3	4
112	3	3	3	3	4	4	4	3	4
113	3	4	3	3	3	3	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	4	3	4	4	4	3	3
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4
117	4	4	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	3	3	4	4	3	4

119	3	3	3	3	3	4	3	3	3
120	3	3	3	4	4	3	4	3	3
121	3	4	3	3	4	4	4	4	3
122	3	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	3	3	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	4	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	4	3	3
127	4	3	4	4	4	4	4	3	3
128	4	4	4	3	3	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	4	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	3	3	3	3	4	4	3	3
133	4	3	4	3	4	4	4	4	4
134	4	4	4	3	4	4	4	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	3	3	4	3	3	4
139	3	3	3	3	3	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	3	3	4	3	3	4
143	3	4	3	3	3	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	3	4	3	3
146	4	3	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	3	4	4	4	4	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	3	3	3	4	4	4	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	4	4	3	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	4	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	4	4	4
163	4	3	4	3	4	3	4	3	4

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
Semester I Tahun 2024**



**BALAI EMBRIO TERNAK
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

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 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 periode Semester 1 tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,603	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,544	A
3	Waktu Penyelesaian	3,559	A
4	Biaya/Tarif	3,529	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,632	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,706	A
7	Perilaku Pelaksana	3,735	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,603	A
9	Sarana dan Prasarana	3,603	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	Penanggung Jawab		
			TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Biaya/Tarif	1.1 Melakukan <i>public hearing</i> untuk memberikan informasi terkait tarif layanan.		√	Kelompok Kerja Informasi dan Distribusi
2	Prosedur Pelayanan	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 2.2 Simplifikasi proses bisnis	√ √	√ √	Kelompok Kerja Informasi dan Distribusi
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Peningkatan sosialisasi registrasi " <i>online</i> " 3.2 Penambahan loket layanan		√ √	Kelompok Kerja Informasi dan Distribusi

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	Melakukan <i>public hearing</i> untuk memberikan informasi terkait tarif layanan.	Sudah	FKP SPP 2025 telah dilaksanakan untuk diterapkan di tahun 2025. FKP dilaukan secara hybrid yaitu daring dan luring yang 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 pada hari Jumat tanggal 18 Oktober 2024, sehingga keterbatasan waktu membuat kegiatan diskusi pada FKP tidak dapat maksimal. Selain itu dikarenakan keterbatasan anggaran kegiatan FKP dilaksanakan secara hybrid sehingga banyak satkeholder yang menghadiri acara secara daring juga membuat acara

					FKP tidak seramai tahun-tahun sebelumnya.
2	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Kegiatan monitoring dan evaluasi SOP Pelayanan dilaksanakan pada Jumat, 9 Agustus 2024, di rumah dinas kepala Balai dan dihadiri oleh pegawai BET yang tercantum dalam SK PPID.		Keterbatasan waktu membuat kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan secara cepat dan tidak terlalu mendetail.
	Simplifikasi proses bisnis	Sudah	Penyederhanaan menu layanan di SISCOBETI dilaksanakan sebelum kegiatan SPP BET 2024. Tujuannya agar tampilan menu layanan yang baru dapat dipahami dan menjadi lebih sederhana.		Belum optimalnya sosialisasi membuat pengguna layanan merasa kebingungan dengan tampilan terbaru, seperti pengguna jasa magang harus mengkonfirmasi terlebih dahulu apakah jasa permagangan masih tersedia di BET atau tidak.

3	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	Sudah	<p>Sosialisasi registrasi secara online telah dilakukan melalui beberapa kanal media sosial BET, salah satunya melalui WA dimana setiap pengguna layanan yang ingin mengajukan permohonan, admin WA BET mengarahkan untuk registrasi melalui SISCOBETI.</p>		<p>Masih terdapat pengguna jasa layanan BET yang mengajukan permohonan registrasi secara manual dengan mengirimkan surat.</p>
---	---	-------	---	---	---

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 2026	Dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan evaluasi dan koordinasi Pelaksanaan TE nasional	Triwulan IV	Ketua Tim Kerja Informasi dan Distribusi	UPT pusat, dinas yang membidangi fungsi peteranakan dan Kesehatan hewan Tingkat provinsi/ kab/kota, mahasiswa, akademisi, swasta, tokoh Masyarakat, UPT pembibitan daerah

2	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan	Mewajibkan seluruh pelaksana TE untuk melaporkan seluruh kegiatan mulai dari Pelaksanaan TE, pemeriksaan kebuntingan dan kelahiran anak hasil TE melalui SISCOBETI	Triwulan I sd Triwulan IV	Ketua Tim Kerja Informasi dan Distribusi	Seluruh dinas yang membidangi fungsi peteranakan dan Kesehatan hewan Tingkat provinsi/ kab/kota
	Pelatihan peningkatan kompetensi SDM dalam memberikan pelayanan prima.	Mewajibkan seluruh pegawai BET untuk mengikuti Pelatihan peningkatan kompetensi SDM dalam memberikan pelayanan prima.	Triwulan I	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Seluruh pegawai BET

Bogor, 25 November 2024



Kepala Balai,

Deasy Zamanti, S.Pt., M.Si.