

LAPORAN SKM

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025**



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.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
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	4
BAB III	6
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.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
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.....	4
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	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 mengamankan 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 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: 00076/Kpts/HM.130/F.2.D.1/01/2025 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Embrio Ternak Tahun 2025.

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 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 Juni 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	2 Januari – 30 Juni 2025	113
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 95 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 76 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	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 79 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	46	58%
		Perempuan	33	42%
2	Pendidikan	SD ke Bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	9	11%
		DIII	2	3%
		60	43	76%
		S2	6	8%
		S3	2	3%
3	Pekerjaan	PNS	22	28%
		Petani/Peternak	4	5%
		Swasta	2	3%
		Wirausaha	1	1%
		Pelajar/Mahasiswa	45	57%
		Lainnya	5	6%
4	Jenis Layanan	Penjualan Embrio	2	3%
		Penjualan Ternak Bibit	4	5%
		Transfer Embrio	9	11%
		Pembinaan Dan Bimbingan Teknis (Bimtek Pkb, Bimtek Atr, Bimtek Te, Dan Kerjasama Teknis Lainnya)	25	32%
		Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Narasumber, Juri Kontes	39	49%

		Ternak, Eduwisata, Informasi Dan Dokumentasi)		

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		3,608	3,595	3,608	3,658	3,646	3,759	3,772	3,620	3,658
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	Unit	91,456 (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. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,593. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,627 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga penanganan pengaduan dan masukan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,780, serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,746.

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 Unsur	Uraian
1	Prosedur	Disarankan agar Balai Embrio Ternak meningkatkan sistem antrian , memperbaiki fasilitas, menyediakan informasi layanan yang mudah dipahami , meningkatkan komunikasi petugas, memperluas akses informasi digital, mengadakan program edukasi masyarakat, menyediakan kotak saran langsung di lokasi, serta jika memungkinkan, menyediakan kendaraan khusus untuk kunjungan agar tidak lagi menggunakan truk pengangkut sapi demi kenyamanan peserta
2	Waktu Pelayanan	Kedepannya mungkin lebih responsif dalam menanggapi pelayanan terkhusus pada platform whatsapp Saran saya adalah untuk proses data PPID yang diminta dimohon untuk segera diproses, karena jarak saya mengajukan sampai saat ini tergolong lama dan belum mendapat data yang diinginkan.
3	Produk Layanan	Masukan dari saya terkait Balai Embrio Ternak mungkin bisa melakukan penyuluhan di Universitas

		<p>Tidar atau Universitas lain yang terdapat program studi peternakan. Hal ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa yang tadinya tidak tau tentang embrio transfer di Indonesia menjadi tau dan tertarik mendalaminya</p> <p>Diperbanyak lagi lowongan untuk magang. Mohon peserta bimtek juga diberi kesempatan utk melihat pelaksanaan proses produksi embrio agar bisa mengerti & bisa menyebarkan infonya ke masyarakat luas khususnya stake holder peternakan</p> <p>Bimtek di BET sudah sangat baik. Saran, untuk bimtek TE mungkin diberikan sesi juga untuk berkunjung di lab atau melihat bagaimana proses pengambilan embrio jika memang ada waktu dengan pelaksanaannya</p>
4	Penanganan Pengaduan dan Masukan	<p>Disarankan agar Balai Embrio Ternak meningkatkan sistem antrian, memperbaiki fasilitas, menyediakan informasi layanan yang mudah dipahami, meningkatkan komunikasi petugas, memperluas akses informasi digital, mengadakan program edukasi masyarakat, menyediakan kotak saran langsung di lokasi, serta jika memungkinkan, menyediakan kendaraan khusus untuk kunjungan agar tidak lagi menggunakan truk pengangkut sapi demi kenyamanan peserta</p>
5	Sarana dan Prasarana	<p>Sudah baik. Terkait fasilitas di kandang disarankan terdapat tempat cuci tangan beserta sabun dan tempat</p> <p>Saran untuk kendala di internet/Wi-Fi</p> <p>Mohon untuk memperluas jaringan internet dikarenakan sangat dibutuhkan untuk berkomunikasi dengan dosen di kampus</p> <p>Semoga lebih banyak inovasi baru untuk kandang</p> <p>Disarankan agar Balai Embrio Ternak meningkatkan sistem antrian, memperbaiki fasilitas, menyediakan informasi layanan yang mudah</p>

		dipahami, meningkatkan komunikasi petugas, memperluas akses informasi digital, mengadakan program edukasi masyarakat, menyediakan kotak saran langsung di lokasi, serta jika memungkinkan, menyediakan kendaraan khusus untuk kunjungan agar tidak lagi menggunakan truk pengangkut sapi demi kenyamanan peserta
		Ketika Ada peserta bimtek dan tamu ² lain yang tinggal di mess NET, di harapkn ada warung penjual barang harian di sekitrnya
		Perlu disiapkan sara obat obatan dan air hangat bagi tamu yang menginap di BET
		Mesh dan ruang makan sebaiknya terpisah

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

- Prosedur menjadi unsur terendah sebesar 3,593 skala likert yang menurut pengguna layanan merasa kurang puas terhadap prosedur layanan di BET. Hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak pengguna layanan yang belum sepenuhnya memahami alur, tahapan, dan mekanisme pelayanan yang berlaku di Balai Embrio Ternak. Kelebihan yang dimiliki dalam unsur ini antara lain, keberadaan SOP dan prosedur layanan yang sudah tersedia secara tertulis serta petugas yang siap memberikan penjelasan jika diminta langsung. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan yang menjadi hambatan efektivitas penyampaian informasi prosedur. Salah satunya tidak semua pengguna mempelajari tentang BET dan prosedur yang telah diumumkan oleh BET. Terutama bagi mereka yang baru pertama kali mengakses layanan. Pengguna layanan juga menyampaikan agar informasi yang disampaikan lebih inovatif dan kreatif.

Dalam kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek), peserta juga menyampaikan bahwa peserta berharap dapat menyaksikan proses evaluasi embrio, agar memiliki gambaran secara langsung bagaimana proses produksi embrio hingga embrio dibekukan. Masukan untuk perbaikan kedepannya antara lain:

- a. menyajikan informasi prosedur dalam format infografik, video pendek, atau animasi yang lebih komunikatif dan menarik.
- b. Menggunakan QR code pada titik-titik layanan yang mengarahkan ke tautan prosedur layanan secara digital, dan memberikan kesempatan kepada peserta

bimtek untuk melihat langsung proses teknis seperti evaluasi embrio sebagai bagian dari pembelajaran aktif.

Dengan perbaikan yang tepat, diharapkan pengguna layanan dapat memahami prosedur secara lebih baik, merasa lebih dilibatkan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik.

- Nilai rerata unsur waktu pelayanan merupakan nilai unsur terendah kedua sebesar 3,608 skala likert, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan sangat baik. Hal ini menunjukkan masih adanya tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Secara umum, waktu pelayanan telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi acuan. Beberapa petugas juga telah berupaya menyampaikan estimasi waktu penyelesaian secara langsung kepada pengguna. Ini menjadi kelebihan tersendiri dalam hal komitmen dan transparansi pelayanan. Namun demikian, masih terdapat kelemahan yang cukup dirasakan pengguna misal ketersediaan kuota magang yang hanya dapat diketahui dengan menanyakan langsung. Tidak jarang mahasiswa magang mengajukan surat permohonan sebelum mengetahui kuota magang yang tersedia. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses penyelesaian karena mahasiswa magang perlu waktu untuk menyingkronkan jadwal pelaksana antara pihak kampus dan Balai Embrio Ternak. Selain itu pengguna layanan juga menyampaikan bahwa respon pelayanan terkhusus pada platform whatsapp dan pelayanan PPID diharapkan lebih responsif dan bisa lebih cepat. Masukan perbaikan, informasi waktu pelayanan perlu disampaikan dengan pendekatan yang lebih inovatif. Salah satunya dengan memaksimalkan pemanfaatan media sosial dan layanan chat (seperti WhatsApp) sebagai kanal informasi waktu pelayanan lebih cepat diakses dan mudah dijangkau.
- Penanganan pengaduan dan masukan menjadi salah satu unsur terendah ke tiga yaitu sebesar 3,620 skala likert, hal ini mencerminkan masih adanya keterbatasan dalam sistem penyampaian, penanganan, serta tindak lanjut terhadap pengaduan dan masukan dari pengguna layanan. Balai Embrio Ternak telah menyediakan beberapa saluran pengaduan seperti kotak saran, nomor layanan WhatsApp, dan penyampaian langsung kepada petugas. Upaya ini menunjukkan komitmen awal untuk membuka ruang komunikasi dua arah dengan pengguna layanan. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu menjadi perhatian. Saluran pengaduan belum disosialisasikan secara aktif, sehingga belum banyak pengguna yang mengetahui cara dan tempat menyampaikan keluhan atau saran. Selain itu, belum tersedia media yang menunjukkan bahwa masukan telah ditindaklanjuti, sehingga publik kurang yakin apakah pengaduan mereka benar-benar diproses. Masukan untuk peningkatan unsur

tersebut salah satunya sosialisasi dan pengumuman berkala tentang cara menyampaikan pengaduan melalui media sosial, ruang pelayanan, dan saat kegiatan pelatihan. Dengan peningkatan informasi, keterbukaan, terhadap penanganan pengaduan dan masukan, diharapkan unsur penanganan pengaduan dan masukan dapat meningkat secara signifikan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Embrio Ternak.

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 III	TW IV		
1	Prosedur Pelayanan	Menyebarkan infografik prosedur melalui media sosial, ruang layanan, dan website.	√	√	Tim	Kerja dan Distribusi
		Menyebarkan QR code pada titik-titik layanan yang mengarahkan ke tautan prosedur layanan secara digital.	√	√	Tim	Kerja dan Distribusi
2	Waktu Penyelesaian	Monitoring realisasi waktu layanan secara berkala.	√	√	Tim	Kerja dan Distribusi

3	Penanganan Pengaduan dan Masukan	Sosialisasi prosedur penyampaian aduan di media sosial, ruang layanan, dan website.	√	√	Tim Kerja Informasi dan Distribusi
		Menyediakan kanal aduan aktif seperti WhatsApp dan media sosial lainnya.	√	√	Tim Kerja Informasi dan Distribusi

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 tahun 2021 hingga Semester 1 tahun 2025 pada BET.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Embrio Ternak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,456. Dapat disimpulkan pelanggan sangat puas dengan pelayanan di Balai Embrio Ternak. Selain itu, nilai SKM BET menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Bogor, Juli 2025

Kepala Balai,



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

No WhatsApp *

Short answer text

Jenis Layanan yang diterima *

- Penjualan Ternak Bibit
- Penjualan Embrio
- Pelayanan Produksi dan Transfer Embrio
- Pembinaan dan Bimbingan Teknis (Bimtek PKB, Bimtek ATR, Bimtek TE, dan Kejasama Teknis Lainnya)
- Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Narasumber, Juri Kontes Ternak, Eduwisata, Informasi dan Do...

Jam Pelayanan (Jam ketika diberikan layanan oleh petugas Balai Embrio Ternak) *

- 08.00 - 12.00 WIB
- 13.00 - 17.00 WIB
- Lainnya

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

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

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

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

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

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

U8. 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

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 kualitas 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.

Long answer text

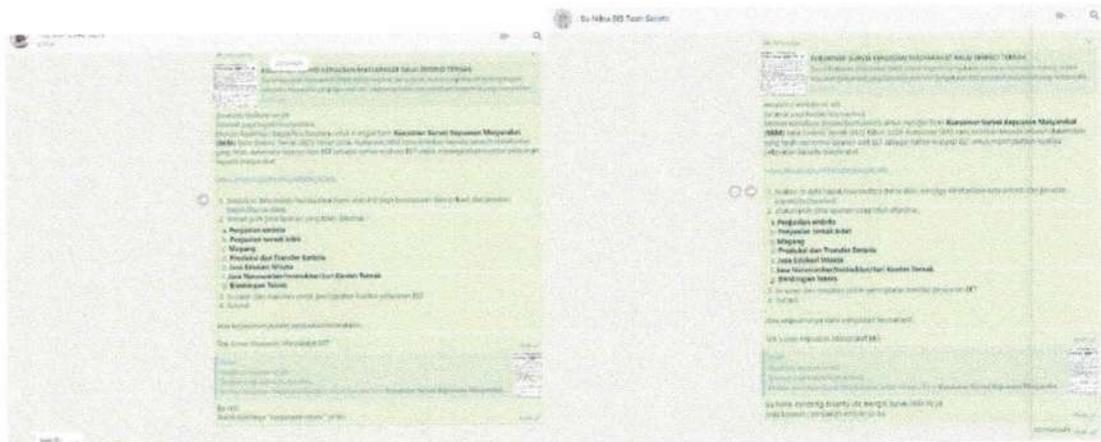
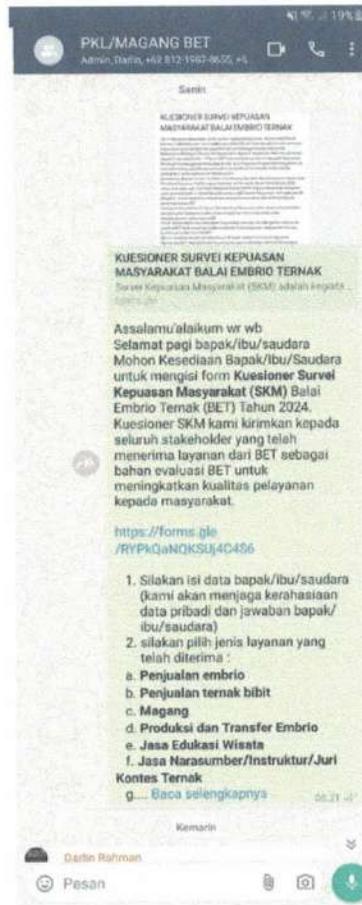
2. Hasil Olah Data SKM

NOMOR URUT RESPONDEN	UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	3	3	4	3	4	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	4	4	3
10	3	3	3	3	3	4	4	3	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	3	4	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	3	4	4	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3
23	4	3	3	3	3	4	4	4	4
24	3	3	4	4	4	3	3	3	3
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	4	4	3
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	4	4	4	3	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	3	4
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3
41	3	3	3	4	4	4	3	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	3	4	3	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	4	3	3	4	3	3	3	4	4
47	3	4	3	3	3	4	3	4	3
48	4	3	4	3	4	3	4	3	3
49	3	4	4	3	3	3	4	3	3
50	4	3	4	3	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	4	4	4	3	4
52	3	3	3	3	4	4	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	3	4	4	3	3
55	4	3	3	3	4	3	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	3	4	3	3	3	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	3	3	4	4	3	4
61	3	4	3	3	3	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	4	3	3	4	4	3	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	3	4	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	3	4	3	4	3
73	3	3	3	3	3	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	3	3	4	4	3	3
76	4	4	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	4	3	3	4	4	4	3
78	3	3	4	3	4	4	4	3	4
79	4	3	3	4	4	3	3	3	4

Jml nilai per unsur	285	284	285	289	288	297	298	286	289
NRR Per Unsur	3,608	3,595	3,608	3,658	3,646	3,759	3,772	3,620	3,658
NRR tertimbang per unsur *)	0,401	0,399	0,401	0,406	0,405	0,418	0,419	0,402	0,406
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan**)	3,658								91,4557

Keterangan	NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
a. U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan	1	U1	Persyaratan	3,608	90,190
b. NRR = Nilai Rata-Rata	2	U2	Prosedur	3,595	89,873
c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	3	U3	Waktu Pelayanan	3,608	90,190
d. *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang	4	U4	Biaya/tarif	3,658	91,456
e. **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25	5	U5	Produk Layanan	3,646	91,130
f. NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yg berisi	6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,759	93,987
g. NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11	7	U7	Perilaku Pelaksana	3,772	94,304
	8	U8	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3,620	90,505
	9	U9	Sarana dan Prasarana	3,658	91,456
TOTAL NILAI				91,456	
Mutu Pelayanan : SANGAT BAIK					

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,614	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,561	A
3	Waktu Penyelesaian	3,544	A
4	Biaya/Tarif	3,520	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,626	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,743	A
7	Perilaku Pelaksana	3,760	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,591	A
9	Sarana dan Prasarana	3,637	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	Biaya/tarif	1.1 Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik 2024				<input type="checkbox"/>	ID
		1.2 Sosialisasi tarif via layanan chat WhatsApp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ID
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Pemanfaatan layanan online untuk meningkatkan waktu layanan	<input type="checkbox"/>				ID
3	Prosedur	3.1 Sosialisasi prosedur ke pengguna layanan		<input type="checkbox"/>			ID

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 2024	Sudah	FKP SPP 2024 telah dilaksanakan untuk diterapkan di tahun 2025, 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		Pelaksanaan kegiatan FKP pada hari Jumat mengakibatkan terjadinya jeda pada beberapa kegiatan lain yang telah terjadwal, sehingga pelaksanaannya tidak dapat berlangsung secara optimal.
2	Sosialisasi tarif via layanan chat WhatsApp	Sudah	Setiap pelanggan yang menghubungi melalui WhatsApp akan mendapatkan informasi biaya layanan secara langsung sebagai bagian dari sosialisasi tarif		Sosialisasi informasi tarif melalui media WhatsApp mengalami kendala karena tidak semua penerima pesan aktif membaca atau merespons informasi yang

					<p>disampaikan. Selain itu, penyebaran informasi bersifat terbatas dan kurang terdokumentasi secara formal sebagai bukti komunikasi resmi.</p>
3	Pemanfaatan layanan online untuk meningkatkan waktu layanan	Sudah	<p>Pemberian Surat Keterangan Hasil Transfer Embrio melalui aplikasi SISCOBETI sehingga pengguna dapat mencetak SKHTE secara mandiri</p>		<p>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. Serangan cyber menjadi faktor lain keterlambatan penerbitan SKHTE.</p>
4	Sosialisasi prosedur ke pengguna layanan	Sudah	<p>Menyebarkan informasi prosedur pelayanan melalui WhatsApp, media sosial, dan secara langsung.</p>		<p>Tidak semua pengguna layanan memiliki pemahaman yang sama terhadap istilah alur prosedur, terutama dalam penggunaan bahasa teknis.</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 2024	Pendokumentasian dan tindak lanjut	Triwulan IV	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	Sosialisasi tarif via layanan chat WhatsApp	Membuat pesan yang berisi link tarif pelayanan atau infografis	Januari sampai dengan Desember	Tim Kerja Informasi dan Distribusi	Seluruh pengguna layanan BET

		tarif pelayanan			
3	Pemanfaatan layanan online untuk meningkatkan waktu layanan	Mewajibkan seluruh pelaksana TE untuk melaporkan seluruh kegiatan mulai dari Pelaksanaan TE, pemeriksaan kebuntingan dan kelahiran anak hasil TE melalui SISCOBETI	Januari sampai dengan Desember	Tim Kerja Informasi dan Distribusi	Seluruh dinas yang membidangi fungsi peteranakan dan Kesehatan hewan Tingkat provinsi/ kab/kota
4	Sosialisasi prosedur ke pengguna layanan	Penyusunan materi sosialisasi yang sederhana dan informatif untuk di sebarakan di seluruh media sosial dan website	Desember	Tim Kerja Informasi dan Distribusi	Seluruh pengguna layanan BET

Bogor, Desember 2024
Kepala Balai,

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

