

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019



BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG – BOGOR  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN  
DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2019



## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan public masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka unit pelayanan di Balai Embrio Ternak Cipelang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dimasa yang akan datang.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyampaian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan kualitas laporan di masa yang akan datang. Akhir kata kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua

Bogor, 07 Januari 2020  
Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang,



Drh Oloan Parlindungan, M.P.  
NIP. 196411261992031001

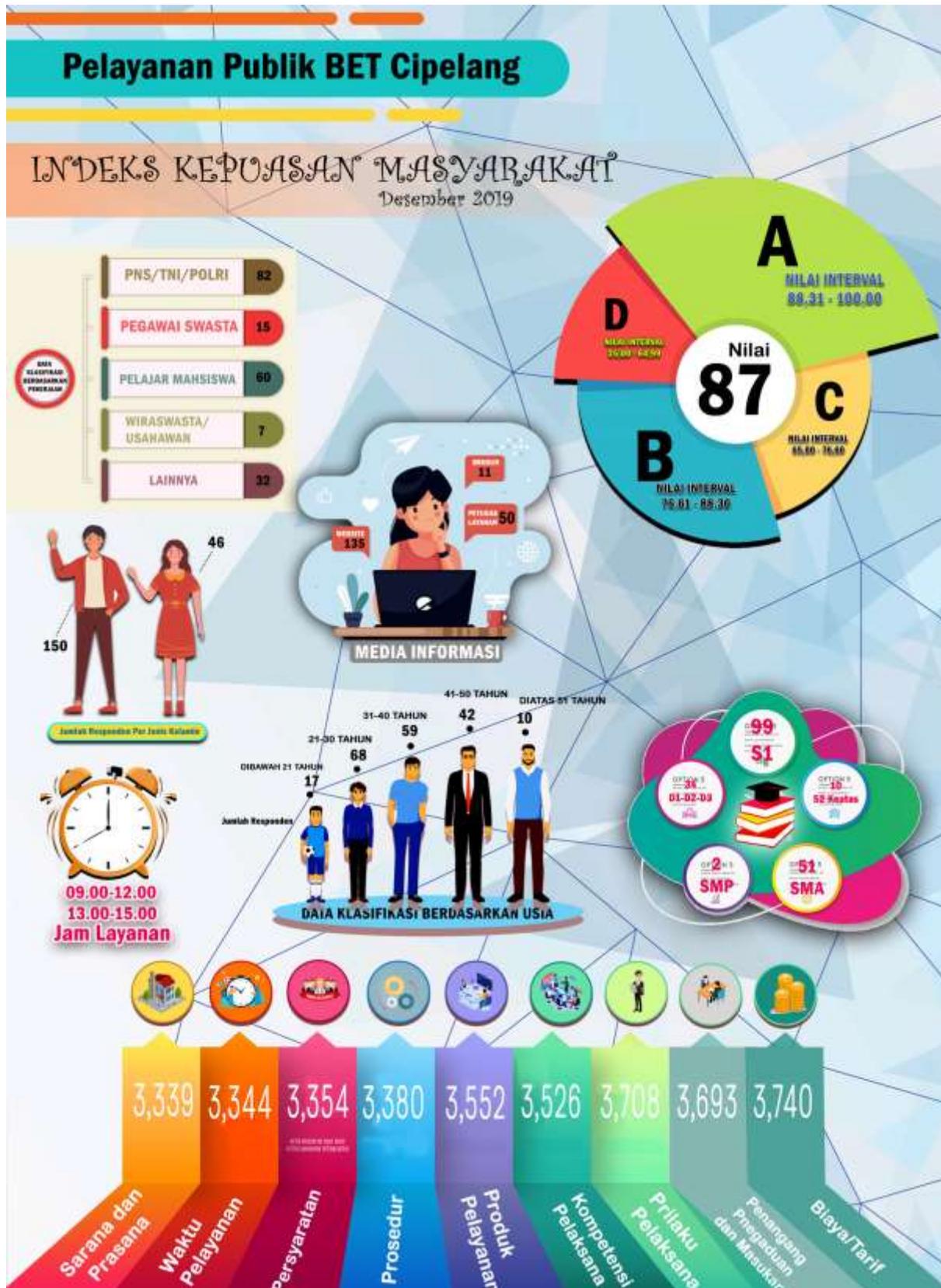
## Daftar Isi

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Info Grafis Indeks Kepuasan Masyarakat	4
Tim Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat	5
Pendahuluan	6
Metodologi Pengukuran	8
Hasil Pengukuran SKM	13
Analisis Data	22
Kesimpulan dan Rekomendasi	24
Lampiran	26

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2019**  
**BET CIPELANG**



## INFO GRAFIS



# TIM IKM 2019



drh. Oloan Parlindunga, M.P  
Pengarah



Deasy Zamanti, S.Pt,M.Si  
Ketua



Sri Wahyuni Siswanti, S.Pt,M.Si  
Wakil Ketua

## Anggota

R. Radito Gariadje, S.pt.



Fahrudin Darlian, S.pt.



Ine Martine Tilova S, A.Md.



Doni Indra Gumelar, A.Md



Muhammad Junaedi



## Sekretaris

Delia Stiatna, S.Pt



Siti Darojah, S.Pt.



Menik Setyarini, A.Md.



## BALAI EMBRIO TERNAK-CIPELANG

"It's Me for Breeding"

Kp. Pasir Pogor, Ds. Cipelang, Kec. Cijeruk, Kab. Bogor  
Po Box. 485 Bogor 16004, Email : bet.cipelang@pertanian.go.id Telp.(0251) 82115555, 8211988, Fax (0251) 8211555

BET Cipelang @BETCipelang 0811 11488 78 balaiembrioternak bet cipelang  
betcipelang.dijepkh.pertanian.go.id



Surat Keputusan Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang Nomor :  
00187/Kpts/HM.130/F2.I/1/20



## BAB.I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan. Harapan masyarakat terhadap perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan *reliable* dalam menjalankan fungsi dan perannya. *Ekspektasi* masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Untuk mendukung kebijakan tersebut, perlu disusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di BET Cipelang yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.

## **I.2 Tujuan SKM**

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BET Cipelang kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan BET Cipelang.
3. Sebagai wahana untuk menyerap aspirasi masyarakat berupa saran, harapan dan komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk dijadikan pedoman dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

## **I.3 Manfaat Pengukuran SKM**

Manfaat kegiatan pengukuran SKM adalah :

1. Mengukur kinerja pelayanan BET Cipelang secara periodik.
2. Sebagai bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan dan penetapan standar pelayanan di BET Cipelang.

## **I.4 Hasil yang Diharapkan**

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan untuk menilai kinerja pelayanan publik BET Cipelang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.



## BAB.II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik BET Cipelang Tahun 2019. Metode pengukuran SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran SKM menggunakan *skala likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur layanan mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan dan satu bagian profil responden. Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, baik secara online dan offline. Unsur layanan mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan kategori seperti tabel sebagai berikut :

Unsur	Keterangan
U1	<b>Persyaratan</b> Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
U2	<b>Prosedur</b> Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
U3	<b>Waktu Pelayanan</b> Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;
U4	<b>Biaya/Tarif</b> Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku;
U5	<b>Produk Layanan</b> Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap

	spesifikasi jenis layanan
<b>U6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b> Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman;
<b>U7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b> Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
<b>U8</b>	<b>Sarana Prasarana</b> Adalah berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan public dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik ;
<b>U9</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

Tabel Unsur Pelayanan

## 2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 03 Januari 2019 sampai dengan Desember 2019 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

NO	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	7 Januari 2019
2	Pengumpulan data / survei kepuasan masyarakat	9 Januari sd Des 2019
3	Pengolahan Data	Setiap bulan
4	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	Setiap Bulan
5	Pelaporan dan Publikasi	Setiap Bulan

Jadwal Kegiatan Survei

### a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh kepala Balai Embrio Ternak Cieplang dengan Surat Keputusan Balal Embrio Ternak Cipelang No. 00187/Kpts/HM.130/F2.I/1/2019 tentang Pembentukan Tim Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Embrio Ternak Cipelang.



b. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

2) Bagian dari kuesioner

Kuesioner terdiri dari 3 bagian yaitu :

1. Bagian I terdiri dari Identitas pencacah meliputi nama instansi, tanggal dan jam pengisian kuesioner.
2. Bagian II terdiri dari Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, Pendidikan pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.
3. Bagian III terdiri dari mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi sebagai berikut :

<b>Angka 1</b>	<b>Adalah persepsi tidak baik</b>
<b>Angka 2</b>	Adalah nilai persepsi kurang baik
<b>Angka 3</b>	Adalah nilai persepsi baik
<b>Angka 4</b>	Adalah nilai persepsi sangat baik

Nilai Persepsi

c. Penetapan jumlah responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 196 responden berasal dari pengunjung yang menggunakan pelayanan BET Cipelang. Sampel pelayanan BET Cipelang diambil dari responden setiap layanan. Dasar penetapan responden mengacu pada Permentan Nomor 19 /permentan/OT.080/4/2018 lampiran II tentang penetapan jumlah responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Total pengunjung /penerima layanan sepanjang tahun 2019 sebanyak 410 orang, responden yang mengisi kuesioner sebanyak 196 orang. Untuk menghindari bias, responden yang dipilih adalah responden yang telah mendapatkan layanan selama waktu referensi survei. Pengumpulan data dilakukan di Balai Embrio Ternak Cipelang secara offline dan on line sepanjang tahun 2019.

### 2.3 Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat . Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing–masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Januari–Desember 2019.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas.
- 2) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan menggunakan aplikasi IKM online yang disediakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana Kepegawaian, Kementerian Pertanian.

### 2.4 Penetapan responden

Survei Kepuasan Masyarakat dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Survei Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan dan selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh hasil yang lebih baik terdapat data yang di dapat.

a. metode pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks antara 25-100, maka hasil penilaian indeks dikonversikannya dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) menambah unsur yang dianggap relevan
- 2) memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja (UKPP)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Nilai Persepsi

## 2.5 Penyusunan laporan

Penyusunan laporan dilakukan 2 minggu dengan susunan penulisan yaitu, Pendahuluan, Metodologi Pengukuran, Hasil Survey, Tindak lanjut Perbaikan, Kesimpulan dan Saran. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit layanan merupakan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat ini memerlukan waktu selama 1 (dua) minggu. Kegiatan penyusunan laporan tahunan SKM meliputi persiapan 5 hari, pengumpulan data survei 1 tahun, pengolahan data indeks 6 hari, penyusunan laporan 2 minggu.



**BAB.III HASIL PENGUKURAN SKM**

Pengukuran SKM Cipelang dilaksanakan secara *online* dan *offline*. Pengisian secara *online* dilakukan responden dengan mengisi kuesioner SKM yang ada di website BET Cipelang. Pengisian kuesioner secara *offline* dilakukan oleh responden dengan mengisi blanko/kertas kuesioner yang disediakan oleh BET Cipelang. Keuntungan pengisian secara *online* yaitu dalam mengisi kuis pengguna layanan tidak harus datang ke BET dan hasil pengisian dapat langsung diketahui. Sebanyak 196 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 85,099 (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan SKM yang diterima BET Cipelang dapat terlihat sebagai berikut:

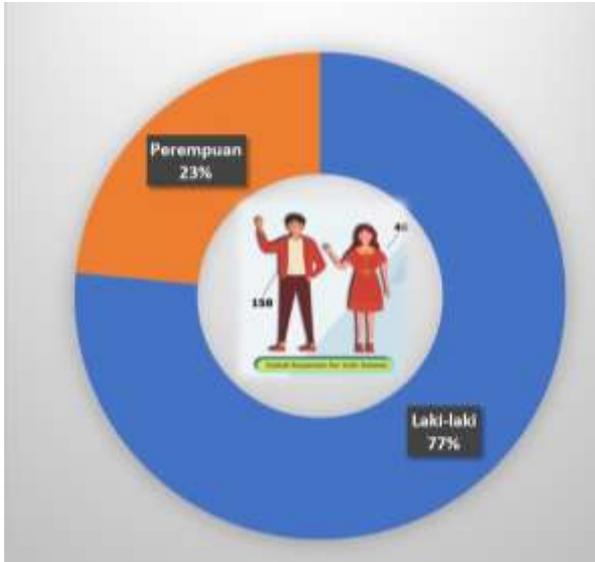
**3.1 Responden**

**3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia**



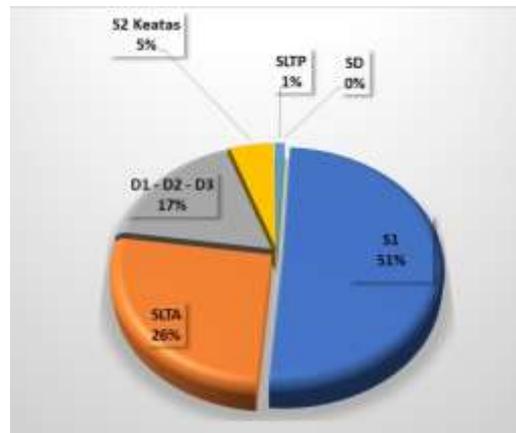
Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia dibawah 21 tahun sampai dengan di atas 51 tahun, dengan jumlah responden dibawah 21 tahun sebanyak 17 responden (9%), usia 21–30 tahun sebanyak 68 responden (35%), usia 31–40 tahun sebanyak 59 responden (30%) usia 41–50 tahun sebanyak 42 responden (21%) dan diatas 51 tahun sebanyak 10 responden (5%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki rentang usia 21-30 tahun.

### 3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 196 oresponden terdiri dari laki-laki 150 responden (77%) dan perempuan 46 orang (23%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

### 3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Profil berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan S2 keatas sebanyak 10 orang (5%), S1 sebanyak 99 orang (51%), D1-D2-D3 sebanyak 34 orang (17%), SLTA berjumlah 51 orang (26%), SLTP sebanyak 2 orang (1%) dan SD sebanyak 0 orang (0%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan S1.



## 3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



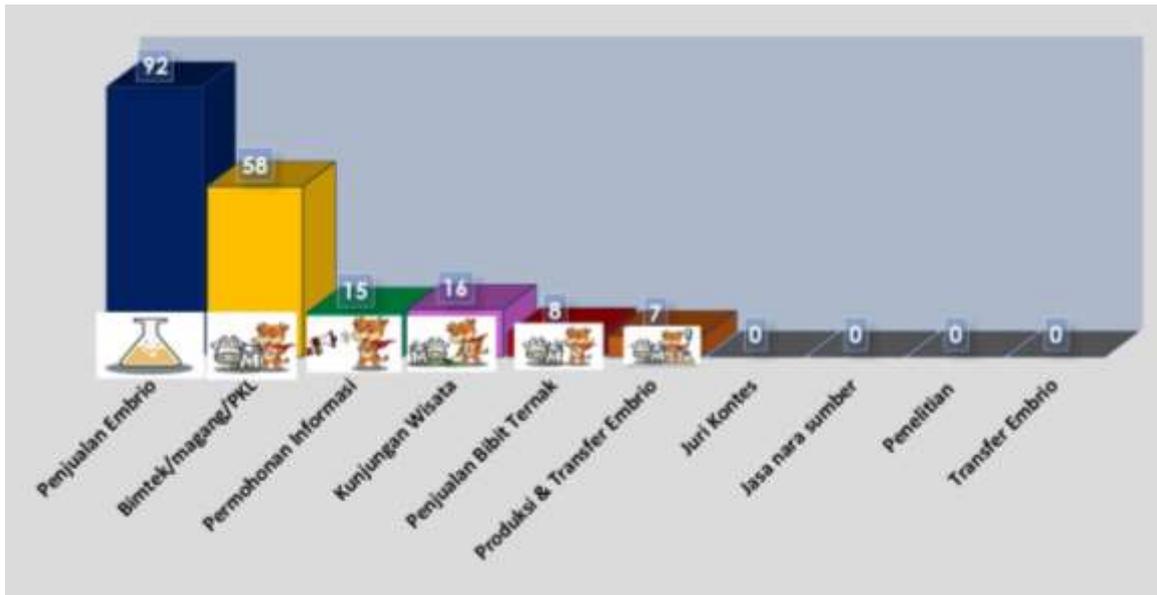
Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS/TNL/POLRI sebanyak 82 responden (34%), kemudian mahasiswa sebanyak 60 responden (42%), pegawai swasta sebanyak 9 orang (8%), dan lainnya sebanyak 17 orang (16%). Hasil tersebut didapatkan dari 196 responden yang disurvei.

## 3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei



Berdasarkan jam survei, sebanyak 43 (22%) responden mengisi pada jam survei 8.00 sd 12.00 dan sebanyak 153 (78%) responden mengisi pada jam 13.00 sd 17.00. Diperoleh nilai IKM sebesar 86,529 NRR 3,461 pada jam survei di pagi hari dan Nilai IKM sebesar 84,855 NRR 3,394. Terdapat selisih nilai IKM sebesar 1,674 lebih besar pada jam pengambilan survey jam 08.00 sd 12.00, dibandingkan pada jam 13.00 sd 17.00.

### 3.1.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



Profil responden berdasarkan jenis pelayanan yang didapat dari BET Cipelang menunjukkan bahwa pengguna layanan berturut turut dari yang terbesar yaitu penjualan embrio sebanyak 92 responden (46,94%), bimtek/magang/PKL sebesar 58 responden (29,59%), kunjungan wisata peternakan sebesar 16 responden (8,16%) , permohonan informasi sebesar 15 responden (7,65%), penjualan ternak bibit sebesar 8 responden (4.08%), produksi dan transfer embrio sebesar 7 responden (3,57%) . Pelayanan produksi dan transfer embrio merupakan pelayanan aktif yang secara rutin dilakukan oleh BET Cipelang. Sedangkan layanan yang jarang peminatnya adalah terkait juri kontes, jasa narasumber, penelitian dan transfer embrio.

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BET Cipelang adalah layanan penjualan embrio sebanyak 46.94%. Hal ini sejalan dengan tupoksi BET Cipelang yaitu melaksanakan produksi dan pengembangan dan distribusi embrio. Layanan terbanyak kedua adalah layanan bimtek/magang/PKL sebanyak 29,59%. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dari BET Cipelang yaitu pemberian bimbingan teknis pemeliharaan ternak donor, ternak resipien, bibit ternak, produksi dan transfer embrio. Tingginya minat pada layanan bimtek/magang/PKL ini sejalan dengan program pemerintah untuk menciptakan SDM unggul. Layanan bimtek/magang/PKL antara lain berupa pelatihan transfer embrio,



inseminasi buatan, pemeriksaan kebuntingan dan magang/PKL mahasiswa. Meningkatkan profesionalisme SDM melalui pendidikan formal dan informal. Tingginya minat Bimtek/Magang/PKL maka BET Cipelang perlu berbenah untuk meningkatkan kapasitas SDM dan perbaikan sarana prasarana Bimtek.

Terdapat 2 mekanisme pelayanan transfer embrio dan produksi embrio yaitu melalui pelayanan aktif dan pelayanan Transfer Embrio. Pelayanan Aktif Transfer Embrio adalah pelayanan teknis TE dimana masyarakat mendapat pelayanan gratis dari BET Cipelang, dengan syarat masyarakat tersebut diusulkan oleh Dinas Peternakan Daerah dan dipantau secara berkelanjutan. Sedangkan pelayanan Transfer Embrio adalah pelayanan teknis TE untuk masyarakat, dimana masyarakat secara mandiri membeli embrio ke BET Cipelang dan petugas TE berasal dari BET Cipelang dengan pembayaran petugas TE sesuai kesepakatan antara masyarakat dengan BET Cipelang.

Layanan pemberian informasi dan dokumentasi dilakukan melalui aplikasi silayan kementan. Manajemen BET memberikan apresiasi kepada petugas pelayanan informasi dan dokumentasi dalam bentuk piagam penghargaan.

### 3.1.7 Sumber Informasi



Berdasarkan hasil kuisioner sebanyak 135 (68,88%) responden yang mengisi mengatakan bahwa informasi tentang BET Cipelang diperoleh dari website dan sebanyak 50 (25,51%) responden yang mengisi mengatakan memperoleh informasi dari petugas pelayanan serta sebanyak 11 (5,61%) responden memperoleh informasi melalui brosur/leaflet. Hal ini seiring dengan perkembangan jaman bahwa pelanggan BET adalah pelanggan yang sudah familier dengan

dunia digital saat ini. Mengingat banyaknya pelanggan memperoleh informasi dari *website*, harus dipastikan agar informasi yang tercantum dalam *website* adalah informasi terbaru. Pada tahun 2019, BET Cipelang telah membangun aplikasi pelayanan customer on line (SISCOBETI) dan memperoleh penghargaan peringkat kedua lingkup Kementerian Pertanian kategori pelayanan eksternal.

## 3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

### Nilai Setiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat



Jumlah responden sepanjang tahun 2019 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Embrio Ternak Cipelang adalah 196 (seratus Sembilan puluh enam) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan **3,480** kategori “BAIK” dengan nilai rata-rata perunsur sebagai berikut :

No	Unsur	Keterangan	Nilai
1	U2	Prosedur Pelayanan	3.380
2	U1	Persyaratan Pelayanan	3.354
3	U3	Waktu Pelayanan	3.344
4	U8	Sarana Prasarana Pelayanan	3.339
5	U6	Kompetensi Pelaksana	3.526
6	U5	Produk Layanan	3.552
7	U9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3,693
8	U7	Perilaku Pelaksana	3.708
9	U4	Biaya/Tarif	3.740
<b>Nilai Rata-rata Unsur</b>			<b>3.480</b>
<b>Total Nilai</b>			<b>86,997</b>

Nilai Rata-Rata Per Unsur

No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terkecil	3.339	U8	Sarana Prasarana Pelayanan
2	Terbesar	3.740	U4	Biaya/Tarif

Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil

Nilai SKM tahun 2019 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 86,997. Berdasarkan nilai tersebut dan



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

dengan melihat Tabel Nilai Persepsi, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BET Cipelang adalah “**BAIK**”.

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah biaya/tarif sebesar 3,740 dan NRR yang paling rendah adalah sarana prasarana sebesar 3,339. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan **terbesar** diperoleh dari biaya/tarif dalam melayani masyarakat yang semakin bagus dan terbuka karena di BET Cipelang tidak memungut biaya (gratis), sedangkan tingkat kepuasan **terkecil** menurut pengguna layanan terletak pada sarana prasarana (3,339) yang menurut pengguna layanan merasa bahwa sarana mess terutama air untuk mandi keruh. Pengguna layanan datang pada saat musim penghujan, dimana debit air sangat tinggi, sehingga air yang masuk ke instalasi air tercampur dengan lumpur/tanah. Dengan demikian, berpengaruh terhadap nilai sarana dan prasarana yang rendah, namun unsur sarana dan prasarana masih dalam kategori baik.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,480, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut

1. Prosedur (NRR 3,380)
2. Persyaratan (NRR 3,354)
3. Waktu Pelayanan (NRR 3,344)
4. Sarana dan Prasarana (NRR 3,339)

Apabila dibandingkan nilai IKM secara offline dan online diperoleh hasil sebagai berikut :

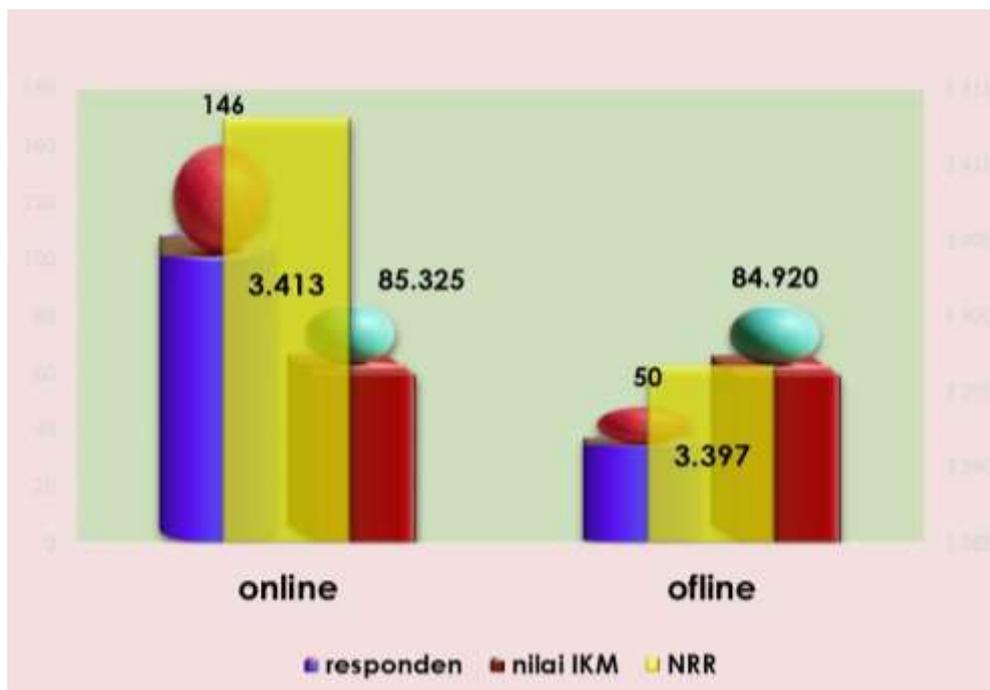
### 3.3 Analisa Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat



Nilai IKM Tahun 2015 sampai dengan 2019

Berdasarkan grafik tersebut diketahui terjadi peningkatan nilai rata-rata unsur pelayanan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Sempat terjadi penurunan nilai rata-rata unsur pelayanan tahun 2016 kemudian nilai tersebut meningkat kembali tahun 2017 sampai sekarang. Penurunan terjadi dikarenakan terdapat beberapa kriteria dalam unsur-unsur pelayanan yang dianggap masih belum optimal. Salah satu contohnya adalah sarana prasarana pelayanan kurang sesuai harapan dikarenakan adanya kran air yang bocor, sehingga air yang masuk dalam saran MCK terlihat keruh.

### 3.4 Analisa Kinerja Pelayanan BET Cipelang Berdasarkan Cara Pengisian



Dari data terlihat bahwa pengisian secara online sebanyak 146 responden (74,49%) dengan nilai pelayanan IKM sebesar 85,325 dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,413. Sedangkan terhadap nilai survey secara offline diperoleh sebanyak 50 responden (25,51%) dengan nilai IKM sebesar 84,920 NRR 3,397. Terlihat lebih besar 0,405 survei secara online dibandingkan dengan survei secara offline.

NO	Jenis Survei	Grade	NRR	Jenis Unsur
1	Online	Tertinggi	3,568	Tarif/Biaya Pelayanan
		Terendah	3,274	Waktu Pelayanan
2	Offline	Tertinggi	3,940	Tarif/Biaya
		Terendah	3,200	Sarana Prasarana

Nilai Tertinggi dan Terendah IKM Online dan offline



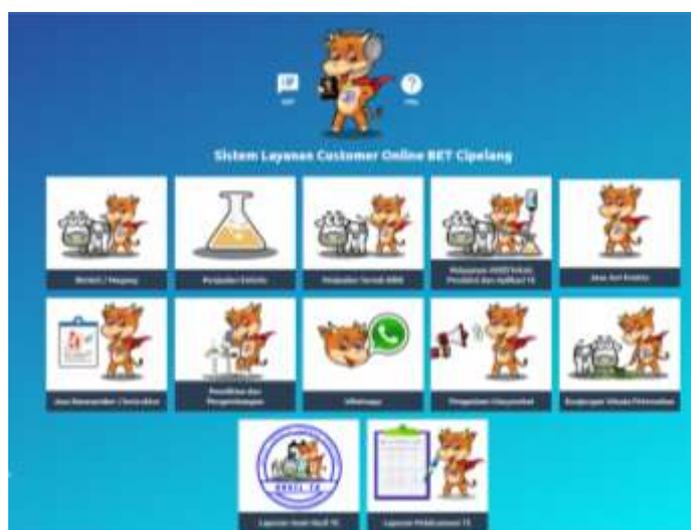
Nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi baik secara online dan offline adalah tarif/biaya pelayanan masing-masing sebesar 3,568 dan 3,940 . Tarif/biaya pelayanan di BET Cipelang gratis, adapun untuk harga barang dan penggunaan sarana mengacu pada Peraturan Pemerintah No 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.

Jenis pelayanan terhadap waktu layanan memiliki nilai terendah yaitu sebesar 3,274 terhadap survei secara online hal ini dikarenakan untuk pelayan secara online sinyal internet menjadi kendala utama. Untuk survei kepuasan masyarakat secara offline, unsur terendah terdapat pada unsur sarana prasarana yaitu sebesar 3,200. Hal ini dikarenakan adanya sarana prasarana yang rusak, sehingga air yang mengalir di mess peserta pelatihan/bimtek terlihat keruh.

### **3.5 Inovasi Pelayanan**

BET Cipelang senantiasa meningkatkan pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan adalah SISCOBETI (Sistem Customer BET Cipelang). SISCOBETI merupakan jenis inovasi pelayanan masyarakat secara *online*. Layanan SISCOBETI akan terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Selain Siscobeti inovasi pelayanan yang ada di BET Cipelang terkait pelayanan yaitu tersedianya IKM On line di Website BET Cipelang dan IKM Online yang terintegrasi dengan website kementerian pertanian. Pada semester tahun 2019, terdapat 146 responden dari total responden. Sebanyak 40 responden (37%) mengisi secara on line dengan nilai IKM sebesar 85,388 dengan nilai rata-rata IKM sebesar 3.416. Sebanyak 69 responden (63%) mengisi secara offline dengan nilai IKM sebesar 84,931 dengan nilai rata-rata IKM sebesar 3.397.



**BAB.IV ANALISIS DATA**

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur **(3,480)** dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

NO	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Sarana Prasarana	3,339	<p>Nilai rerata unsur sarana prasarana pelayanan merupakan unsur ndengan nilai rata-rata terkecil. Di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa bahwa sarana prasarana untuk pelayanan pelatihan/bimtek kurang memadai, terutama untuk kualitas dan ketersediaan air. Pada musim penghujan, air menjadi keruh.</p> <p>Penggantian pipa dan saluran air penting untuk menghasilkan air yang bersih dan layak pakai.</p>
2	Waktu Pelayanan	3,344	<p>Nilai rerata unsur waktu pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa dalam memberikan pelayanan berupa informasi publik tidak bisa langsung diberikan dan membutuhkan waktu 1-3 hari. Beragamnya permohonan informasi publik terkait data untuk laporan PKL membutuhkan waktu.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna bahwa standar pelayanan pemberian informasi maksimal 7 hari kerja.</p>
3	Persyaratan Pelayanan	3,354	<p>Nilai rerata unsur persyaratan pelayanan di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa bahwa persyaratan yang ditetapkan BET Cipelang cukup susah. Terutama untuk layanan teknis Transfer Embrio, dimana penggguna layanan harus menyediakan sapi yang layak untuk TE.</p> <p>Memberikan sosialisasi dan meningkatkan komunikasi</p>

			kepada pengguna layanan terkait syarat TE melalui website dan media sosial lainnya.
4	Prosedur layanan	3,380	<p>Nilai rerata unsur prosedur pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Ada beberapa responden yang mengatakan bahwa prosedur layanan di BET Cipelang membingungkan apakah dengan bersurat atau dengan aplikasi SISCOBETI.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi, terkait pelaksanaan aplikasi SISCOBETI. Sosialisasi dilakukan baik melalui medsos maupun media informasi lainnya.</p>

Berdasarkan pengamatan dan evaluasi terdapat beberapa masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat , antara lain:

- a. Responden yang kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak objektif). Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei (SKM)
- b. Responden yang belum memahami maksud survei sehingga harus dipandu dan diberikan penjelasan maksdu kuesioner.



## BAB.V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

**5.1 Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BET Cipelang sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei SKM Tahun 2019, dilaksanakan pada 196 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 77% sedangkan responden perempuan sebanyak 23 % dengan tingkat pendidikan sebanyak 51% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah PNS/TNI/Polri sebanyak 42% kemudian mahasiswa sebanyak 31%.
2. Jumlah responden mengisi SKM secara online sebesar 146 responden 74,49% dan offline sebesar 50 responden (25,52%) dari total responden sebanyak 196 orang.
3. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang **“BAIK”**, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,480** atau nilai SKM **86,997**. Dapat disimpulkan pelanggan puas dengan pelayanan BET Cipelang.
4. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, empat unit pelayanan masuk dalam kategori **“SANGAT BAIK”** yaitu biaya/tariff, penanganan pengaduan dan masukan, perilaku pelayanan, produk pelayanan dan kompetensi pelaksana dan diketahui bahwa unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur **“Sarana Prasarana”**.
5. Nilai IKM terendah pada unsur sarana prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3.339. Responden merasa bahwa sarana kurang memadai, karena penyaringan air di mess pelatihan tidak berfungsi, sehingga air menjadi keruh. Tindak Telah dilakukan penggantian pipanisasi dan saluran air.
6. Telah diberikan penghargaan kepada pegawai berprestasi untuk jenis pelayanan permohonan informasi dan dokumentasi, berupa sertifikat penghargaan.
7. Telah diberikan penghargaan rutin setiap bulan terhadap pegawai berprestasi/teladan.
8. Ada peningkatan jumlah responden yang mengisi SKM secara online.

**5.2 Rekomendasi**

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian agar meningkat menjadi **“SANGAT BAIK”**. Beberapa rekomendasi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain :

- a. Peningkatan terus menerus mutu pelayanan melalui Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan yang mapan dan berkualitas serta mam[u berkomunikasi
- b. Sosialisasi penggunaan IKM on line lebih ditingkatkan, sehingga akan diperoleh data responden secara obyektif
- c. Saran yang berkaitan dengan komunikasi dan website atau sistem pemantauan di website BET Cipelang adalah:
  - Meningkatkan fasilitas website pemantaun menjadi komunikasi dua arah, agar jika terjadi kendala atau pertanyaan dari pelanggan mengenai progress permohonan dapat segera dijawab oleh petugas. Dan perbaiki infrastruktur website BET Cipelang.
  - Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting/WhatsApp*

Demikian laporan dari SKM terhadap pelayanan publik pada BET Cipelang ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BET Cipelang selama ini. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di BET Cipelang dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan produk maupun jasa dari BET Cipelang pada masa yang akan datang.



Lampiran

Hasil Tabulasi dan Pengolahan Data SKM Tahun 2019

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
180	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
181	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
182	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
183	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
184	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
185	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
186	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
187	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
191	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
192	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
193	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
194	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
195	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
196	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
Jml nilai per unsur	644	649	642	718	682	677	712	641	709	
NRR Per Unsur	<b>3.354</b>	<b>3.380</b>	<b>3.344</b>	<b>3.740</b>	<b>3.552</b>	<b>3.526</b>	<b>3.708</b>	<b>3.339</b>	<b>3.693</b>	
NRR tertimbang per unsur *)	0.369	0.372	0.368	0.411	0.391	0.388	0.408	0.367	0.406	<b>3.480</b>
IKM Unit Pelayanan**)										<b>86.997</b>

