

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2020



**BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG – BOGOR
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN
DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2020**



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Publik 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 Publik 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, Juli 2020
Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang,



Brdh Olan Pantiindungan, 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 2020
BET CIPELANG

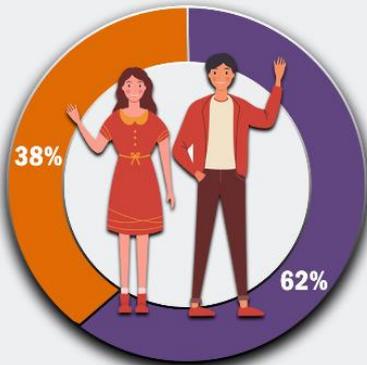
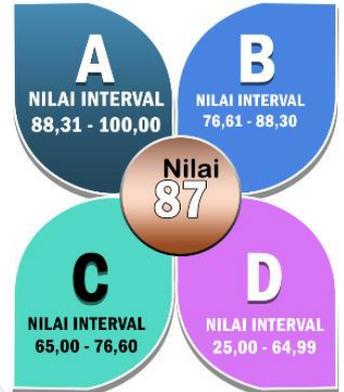
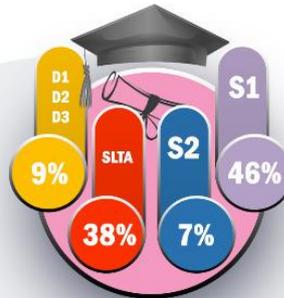


INFOGRAFIS

Pelayanan Publik di BET Cipelang

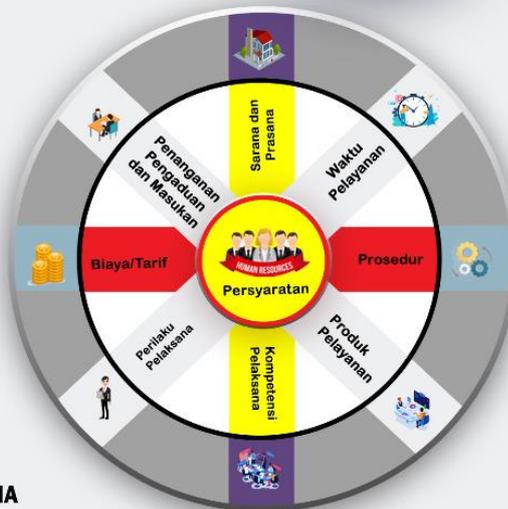
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Juni 2020

DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN PENDIDIKAN

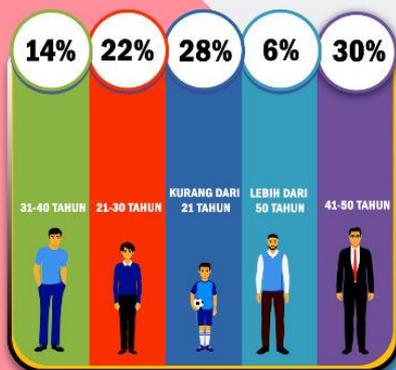


DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN JENIS KELAMIN

LAKI-LAKI PEREMPUAN



DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA



Jam Layanan
09.00-12.00
13.00-15.00



TIM IKM 2020



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

[f](#) BET Cipelang [t](#) @BETCipelang [w](#) 0811 11488 78 [i](#) balaiembrioternak [y](#) bet cipelang
betcipelang.dtljenpkh.pertanian.go.id

Surat Keputusan Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang Nomor :
00028/Kpts/HM.130/F2.I/1/20 Tanggal 2 Januari 2020



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. Harapan 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). Survei Kepuasan Masyarakat (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.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementrian Pertanian. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Untuk mendukung kebijakan tersebut, perlu disusun laporan Survei 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 2020. Metode pengukuran SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementrian Pertanian. 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	Persyaratan Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
U2	Prosedur Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
U3	Waktu Pelayanan Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;

U4	Biaya/Tarif Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku;
U5	Produk Layanan Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan
U6	Kompetensi Pelaksana Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman;
U7	Perilaku Pelaksana Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
U8	Sarana Prasarana Adalah berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik ;
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

Tabel 1. Unsur Pelayanan

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 03 Januari 2020 sampai dengan 30 Juni 2020 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

NO	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	7 Januari 2020
2	Pelaksanaan (Pengumpulan hasil survei kepuasan masyarakat)	9 Januari sd 30 Jun 2020
3	Pengolahan Data	Setiap bulan
4	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	Setiap Bulan
5	Pelaporan dan Publikasi	Setiap Bulan

Tabel 2. Jadwal Kegiatan



a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang dengan Surat Keputusan Balai Embrio Ternak Cipelang No. 00028/Kpts/HM.130/F2.I/1/2020 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2020.

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 :

Angka 1	Adalah persepsi tidak baik
Angka 2	Adalah nilai persepsi kurang baik
Angka 3	Adalah nilai persepsi baik
Angka 4	Adalah nilai persepsi sangat baik

Tabel 3. Nilai

c. Penetapan jumlah responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 125 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 semester I tahun 2020 sebanyak 155 orang, responden yang mengisi kuesioner sebanyak 125 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 semester I tahun 2020.

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–Juni 2020.

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 :

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

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

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

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

Tabel 4. Nilai Persepsi

2.5 Penyusunan laporan

Penyusunan laporan dilakukan 10 hari kerja dengan susunan penulisan yaitu, Pendahuluan, Metodologi Pengukuran, Hasil Survei, 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 survei kepuasan masyarakat ini memerlukan waktu selama 2 (dua) minggu. Kegiatan penyusunan laporan tahunan SKM meliputi persiapan 4 hari kerja, pengumpulan data survei 2 hari kerja, pengolahan data indeks 5 hari kerja sehingga total waktu yang dibutuhkan untuk penyusunan laporan yaitu 10 hari kerja.

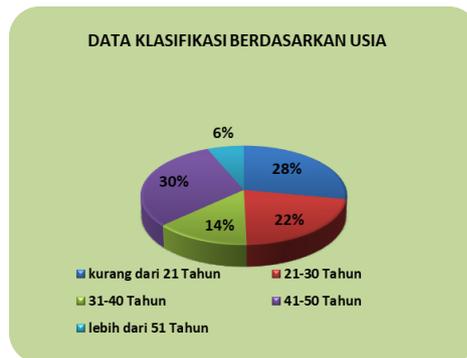
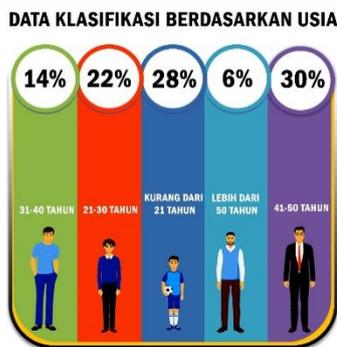


BAB. III PENGUKURAN SKM

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 125 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 86,967 dengan nilai interval IKM sebesar 3,479 masuk dalam kategori “BAIK” (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan SKM yang diterima BET Cipelang dapat terlihat sebagai berikut:

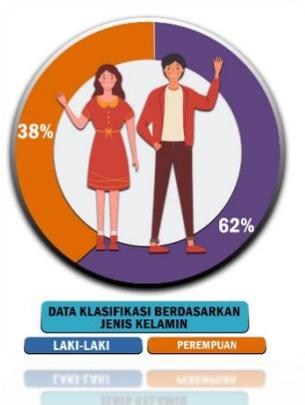
3.1 Responden

3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia



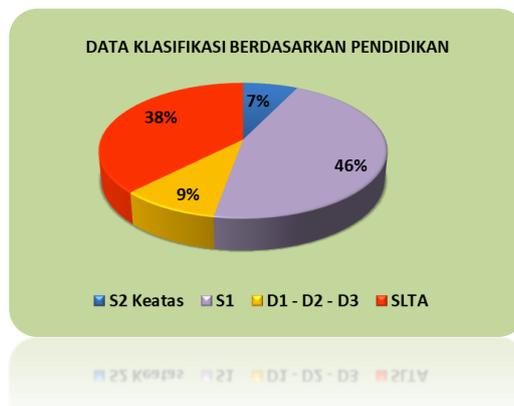
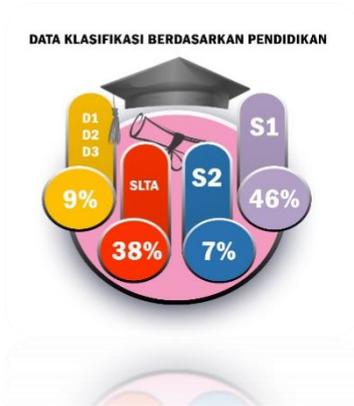
Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia kurang dari 21 tahun sampai dengan di atas 51 tahun, dengan jumlah responden dibawah 21 tahun sebanyak 35 responden (28%), usia 21–30 tahun sebanyak 27 responden (22%), usia 31–40 tahun sebanyak 17 responden (13,6 %), usia 41–50 tahun sebanyak 38 responden (30,4%) dan diatas 51 tahun sebanyak 8 responden (6,4%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki rentang usia 41-50 tahun.

3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



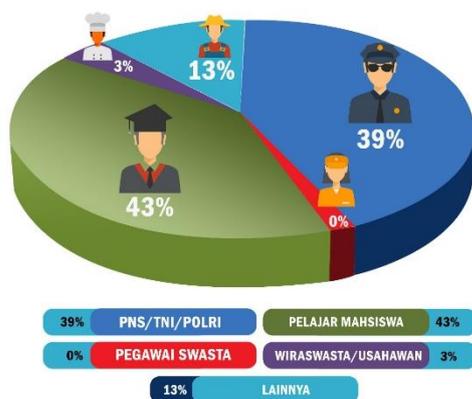
Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 125 responden terdiri dari laki-laki 78 responden (62%) dan perempuan 47 orang (38%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



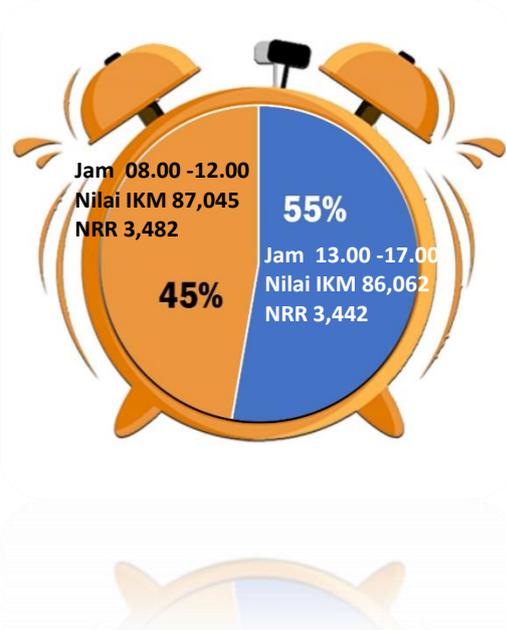
Profil berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan S2 keatas sebanyak 9 orang (7%), S1 sebanyak 57 orang (46%), D1 - D2 - D3 sebanyak 12 orang (9%), SLTA berjumlah 47 orang (38%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan S1.

3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



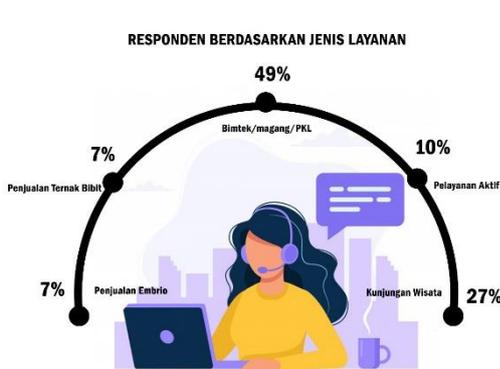
Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS/TNL/POLRI sebanyak 49 responden (39%), pegawai swasta 2 responden (2%), pelajar/mahasiswa sebanyak 54 responden (43%), wiraswasta/usahawan sebanyak 4 orang (3%), dan lainnya sebanyak 16 orang (13%). Hasil tersebut didapatkan dari 125 responden yang disurvei.

3.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jam Survei



Berdasarkan waktu pelaksanaan survei, sebanyak 56 (44,8%) responden mengisi pada jam survei 08.00 s.d 12.00 WIB dan sebanyak 69 (52,2%) responden mengisi pada jam 13.00 sd 17.00 WIB. Diperoleh nilai IKM sebesar 87,045 NRR 3,482 pada jam survei di pagi hari dan Nilai IKM sebesar 86,062 NRR 3,442 pada jam survei di sore hari. Terdapat selisih nilai IKM sebesar 0,0039 lebih besar pada jam pengambilan survei jam 08.00 s.d 12.00 WIB, dibandingkan pada jam 13.00 s.d 17.00 WIB.

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 permohonan bimtek/magang sebanyak 61 responden (49%), kunjungan wisata peternakan sebesar 34 responden (27%), pelayanan aktif produksi dan transfer embrio sebesar 12 responden (10%), penjualan embrio sebesar 9 responden (7%), penjualan ternak bibit sebesar 9 responden (7%). Pelayanan aktif 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 bimtek/magang sebanyak 49%. Layanan terbanyak 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, 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.

3.1.7 Sumber Informasi



Berdasarkan hasil kuisisioner sebanyak 89 (71%) responden yang mengisi mengatakan bahwa informasi tentang BET Cipelang diperoleh dari website dan sebanyak 27 (22%) responden yang mengisi mengatakan memperoleh informasi dari petugas pelayanan serta sebanyak 9 (7%) 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 2020, BET Cipelang telah membangun **Sistem Aplikasi Customer Online BET Cipelang (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 Semester I tahun 2020 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Embrio Ternak Cipelang adalah 125 (seratus dua puluh lima) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan **3,460** kategori “BAIK” dengan nilai rata-rata per unsur sebagai berikut :

No	Unsur	Keterangan	Nilai
1	U3	Waktu Pelayanan	3.248
2	U5	Produk Layanan	3.320
3	U2	Prosedur Pelayanan	3.360
4	U1	Persyaratan Pelayanan	3.424
5	U9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3.424
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3.448
7	U7	Perilaku Pelaksana	3.520
8	U4	Biaya/Tarif	3.552
9	U8	Sarana Prasarana Pelayanan	3.848
Nilai Rata-rata Unsur			3.460
Total Nilai			86,502

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Per Unsur

No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terkecil	3.248	U3	Waktu Pelayanan
2	Terbesar	3.848	U8	Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 6. Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil

Nilai SKM tahun 2020 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 86,502. Berdasarkan nilai tersebut dan 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 sarana prasarana sebesar 3,848 dan NRR yang paling rendah adalah waktu pelayanan sebesar 3,248. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan **terbesar** diperoleh dari sarana prasarana pelayanan (3,848), pengguna merasa bahwa BET Cipelang telah menyediakan tempat magang untuk mahasiswa dengan sarana yang lengkap, sedangkan tingkat kepuasan **terkecil** menurut pengguna layanan terletak pada waktu pelayanan (3,248) yang menurut pengguna layanan merasa bahwa waktu pemberian layanan terutama pada pemberian data informasi terkait dengan materi pendukung magang membutuhkan waktu, hal ini terjadi karena data harus di kumpulkan dari beberapa seksi sehingga membutuhkan waktu untuk mengumpulkan data . Dengan demikian, berpengaruh terhadap nilai waktu pelayanan yang rendah, namun unsur waktu pelayanan masih dalam kategori baik.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,460, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut

1. Waktu pelayanan (NRR 3,248)
2. Produk pelayanan (NRR 3,320)
3. Prosedur pelayanan (NRR 3,360)
4. Persyaratan pelayanan (NRR 3,424)
5. Penanganan pengaduan dan masukan (NRR 3,424)

3.3 Analisa Kinerja Pelayanan BET Cipelang kepada Masyarakat



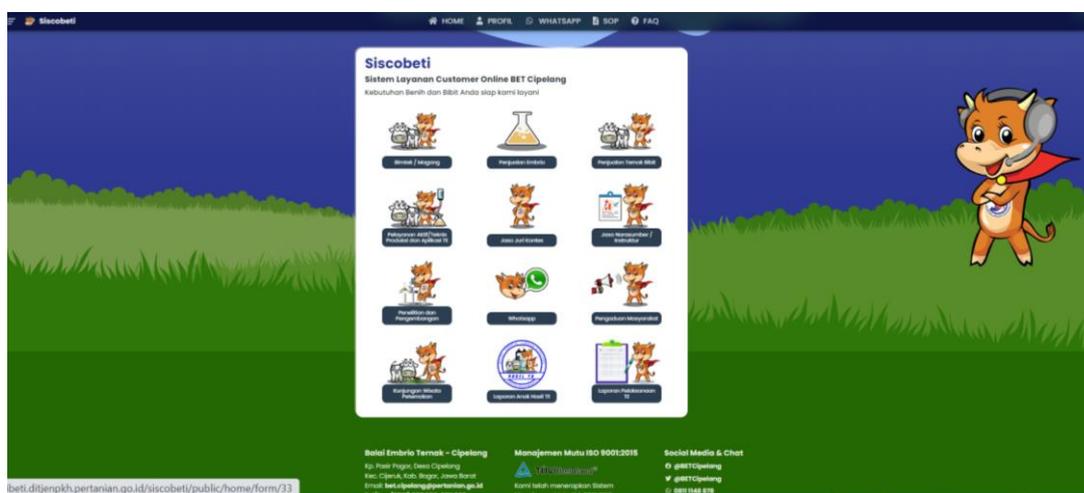
Nilai IKM Tahun 2016 sampai dengan 2020



Berdasarkan grafik tersebut diketahui terjadi peningkatan nilai rata-rata unsur pelayanan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020. Terjadi penurunan nilai IKM sebesar 0,497 pada semester I tahun 2020, dikarenakan terdapat beberapa kriteria dalam unsur-unsur pelayanan yang dianggap masih belum optimal. Salah satu contohnya adalah prosedur pelayanan, responden merasa kurang mengetahui prosedur pelayanan di BET. Beberapa responden merasa bahwa waktu pelayanan di BET kurang optimal terutama pada pemberian data kegiatan teknis di BET.

3.5 Inovasi Pelayanan

BET Cipelang senantiasa meningkatkan pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan pada tahun 2020 adalah pengembangan SISCOBETI (Sistem Customer Online BET Cipelang). Pengembangan yang dilakukan berupa menu tambahan pada aplikasi siscobeti dimana pada tahun sebelumnya belum ada menu pelaporan anak hasil TE dan laporan pelaksanaan TE, maka pada tahun 2020 telah ditambahkan menu tersebut sehingga petugas di daerah dapat dengan mudah melaporkan kegiatannya secara cepat dan tepat waktu.



Selain tambahan menu tersebut diatas, dilakukan penyempurnaan siscobeti dengan menambahkan menu tracking system. Dengan menu tersebut maka pemohon pelayanan dapat melihat samapai sejauh mana proses permohonannya.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



Selain Siscobeti inovasi pelayanan yang ada di BET Cipelang terkait pelayanan yaitu tersedianya IKM Online di Website BET Cipelang dan IKM Online yang terintegrasi dengan website kementerian pertanian. Pada semester I tahun 2020, terdapat 125 responden dari total pemohon layanan sebesar 155 responden. Seluruh responden mengisi kuesioner secara online.

 **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**
KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA
BALAI EMBRIO TERNAK (BET) CIPELANG

--Pilih Jenis Layanan--

Data Responden

Nama	Umur	Jenis Kelamin
--Pilih--	--Pilih--	--Pilih--
Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	
--Pilih--	--Pilih--	

1/10

[← KEMBALI](#) [CETAK](#) [KIRIM >](#)



BAB. IV ANALISIS DATA

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (**3,460**) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

NO	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Waktu Pelayanan	3.248	<p>Nilai rerata unsur waktu pelayanan 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>
2	Produk Pelayanan	3.320	<p>Nilai rerata unsur produk pelayanan dibawah nilai rata-rata semua unsur, namun masih dalam kategori baik. Keterbatasan produk layanan di BET terutama ternak bibit menyebabkan responden tidak bisa mendapatkan pelayanan pembelian ternak bibit dan transfer embrio dengan mudah. Terdapat beberapa syarat yang harus dipersiapkan untuk aplikasi kegiatan ini.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan bahwa ternak bibit di BET Cipelang hanya diperuntukkan untuk bibit ternak bukan untuk penggemukan.</p>
3	Prosedur Pelayanan	3.369	<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>



			Perlu adanya sosialisasi, terkait pelaksanaan aplikasi SISCOBETI. Sosialisasi dilakukan baik melalui medsos maupun media informasi lainnya.
4	Persyaratan Pelayanan	3.424	<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 pengguna layanan harus menyediakan sapi yang layak untuk TE.</p> <p>Memberikan sosialisasi dan meningkatkan komunikasi kepada pengguna layanan terkait syarat TE melalui website dan media sosial lainnya.</p>
5	Penanganan Pengaduan Masyarakat	3.424	<p>Nilai rerata pelayanan pengaduan di bawah nilai rata-rata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa bahwa penanganan pengaduan masyarakat membutuhkan waktu penyelesaian karena menunggu koordinasi dengan pimpinan dan bagian terkait.</p> <p>Meningkatkan komunikasi dengan pengguna layanan dan terkait penanganan pengaduan masyarakat</p>
6	Kompetensi Pelaksana	3.448	<p>Nilai rerata kompetensi dibawah nilai rata-rata semua unsur akan tetapi masih dalam kategori baik. Beberapa responden mengatakan bahwa petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai prosedur. Agar lebih bagus lagi perlu dilakukan kegiatan peningkatan kompetensi petugas</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 maksud 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 2020, dilaksanakan pada 125 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 62% sedangkan responden perempuan sebanyak 38 % dengan tingkat pendidikan sebanyak 46% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah PNS/TNI/Polri sebanyak 39% kemudian mahasiswa sebanyak 43%.
2. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang “**BAIK**”, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,460** atau nilai SKM **86,502**. Dapat disimpulkan pelanggan puas dengan pelayanan BET Cipelang.
3. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, empat unit pelayanan masuk dalam kategori “SANGAT BAIK” yaitu biaya/tariff, dan sarana prasarana. Sedangkan unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur “Waktu pelayanan”.
4. Nilai IKM terendah pada unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3.248. Responden merasa bahwa pemberian pelayanan membutuhkan waktu untuk memenuhi pemohon pelayanan. Tindak lanjut, telah dilakukan koordinasi dengan bagaian tertentu terkait data yang diminta pemohon. Penaata arsip akan memudahkan penelusuran data dan dokumen.
5. Telah diberikan penghargaan kepada pegawai berprestasi untuk jenis pelayanan permohonan informasi dan dokumentasi, berupa sertifikat penghargaan.
6. Telah diberikan penghargaan rutin setiap bulan terhadap pegawai berprestasi/teladan.
7. Seluruh responden mengisi Survei Kepuasan Masyarakat 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 mampu berkomunikasi.
- b. Mengarahkan pengguna layanan untuk mengisi SKM on line, sehingga akan diperoleh data responden secara obyektif.
- c. Saran yang berkaitan dengan komunikasi dan website atau sistem pemantauan di website BET Cipelang adalah:
 - Update tampilan website agar lebih komunikatif
 - Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting/WhatsApp*

Demikian laporan SKM terhadap pelayanan publik BET Cipelang ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BET Cipelang. 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 2020

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
85	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
86	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
87	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
91	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
92	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
93	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
94	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
95	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
96	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
97	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
98	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
99	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
100	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
101	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
102	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
103	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
104	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
108	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
109	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
112	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
113	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
115	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
116	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
117	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
119	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	3	4	4	4	3	3	4	4	2	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Jml nilai per unsur	428	420	406	444	415	431	440	481	428	
NRR Per Unsur	3.424	3.360	3.248	3.552	3.320	3.448	3.520	3.848	3.424	
NRR tertimbang per unsur *)	0.380	0.373	0.361	0.395	0.369	0.383	0.391	0.428	0.380	3.460
IKM Unit Pelayanan**) 86.502										

