

# LAPORAN S K M

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

2018



## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara 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 dimasa 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 2018

Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang



**drh. Oloan Parlindungan, MP.**

NIP. 196411261992031001

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Maksud, dan Tujuan .....	5
1.3 Ruang Lingkup .....	6
1.4 Metode dan Manfaat Pengukuran.....	6
<b>BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b> .....	<b>10</b>
2.1 Responden.....	10
2.2 Unsur Pelayanan, Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan .....	13
2.3 Pertanyaan Terbuka .....	15
2.4 Inovasi Pelayanan .....	17
<b>BAB III ANALISIS DATA</b> .....	<b>18</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>21</b>
4.1 Kesimpulan.....	21
4.2 Rekomendasi .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Hasil Tabulasi dan Pengolahan Data SKM Bulan Januari-Juni 2018....	22
Lampiran 2. Rencana Tindak Lanjut Dan Perbaikan Mutu Pelayanan Publik 2018 .	27
Lampiran 3. Data Responden .....	28

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

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.

SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan. Serta Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/PERMENTAN/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, PERMENPAN RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, dan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Instansi pemerintah merupakan suatu institusi yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. 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 aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat 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.

## **1.2 Maksud, dan Tujuan**

### **1.2.1 Maksud**

Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Embrio Ternak Cipelang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) Semester I (Januari-Juni 2018).

### **1.2.2 Tujuan**

- a. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Semester I (Januari-Juni 2018).
- b. Sebagai wahana aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan pada Semester I (Januari-Juni 2018).

### 1.3 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Embrio Ternak Cipelang Periode Semester I (Januari-Juni 2018), dilaksanakan kepada mitra kerja BET baik peserta magang atau Bimbingan Teknis (BIMTEK) maupun masyarakat umum yang melakukan kunjungan atau membutuhkan pelayanan teknis dari BET Cipelang yang berasal dari berbagai wilayah di Indonesia. Sebanyak 169 (seratus enam puluh sembilan) responden yang telah mengisi kuesioner SKM yang diberikan, diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BET Cipelang kepada pelanggan/pengguna layanan.

### 1.4 Metode dan Manfaat Pengukuran

#### A. Metode pengukuran

##### a. Tahapan kegiatan survei

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a) Menyusun instrumen survei
- b) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c) Menentukan responden
- d) Melaksanakan survei
- e) Mengolah hasil survei
- f) Menyajikan dan melaporkan hasil

##### b. Variabel Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner meliputi sembilan unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. *Persyaratan*, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. *Sistem, Mekanisme, dan Prosedur*, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. *Waktu Penyelesaian*, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. *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*, 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*, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. *Perilaku Pelaksana*, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. *Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan*, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. *Sarana dan Prasarana*, 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).

c. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 75% dari total pengunjung

d. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*), menggunakan kuesioner terstruktur, dan secara *online*. Kuesioner untuk SKM dibagikan pada saat jam pelayanan yaitu saat pengguna layanan datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Januari-Juni 2018.

e. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategori "tidak baik" diberi nilai persepsi 1, "kurang baik" diberi nilai persepsi 2, "baik" diberi nilai persepsi 3, "sangat baik" diberi nilai

persepsi 4. Kriteria penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

f. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan di BET Cipelang. Hasil olahan dan analisis data dapat dijadikan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

g. Kategori Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan (PERMENPAN RB) No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60- 3,064	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100.00	A	SANGAT BAIK

h. Penyusunan Laporan

Kuesioner *offline* yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel sedangkan kuisisioner *online* diolah dengan mengunduh data SKM yang sudah diisi oleh penerima layanan. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Peraturan Menteri Penadayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN

RB) No 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu, Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

#### B. Manfaat pengukuran

Tersedianya data SKM secara periodik memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Menemukan kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan.
- b. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Kantor Balai Embrio Ternak Cipelang.
- d. Mendapatkan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- f. Masukan kepada pihak pelaksana pelayanan Balai Embrio Ternak Cipelang mengenai hasil survei terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah pengunjung
- g. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

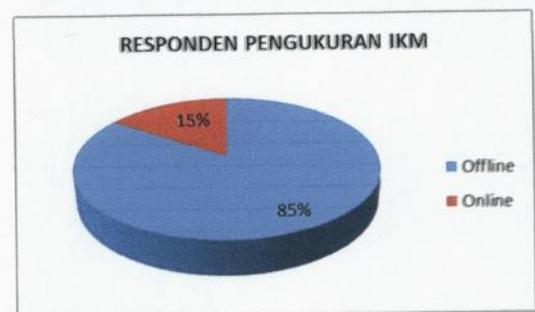
### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat di BET Cipelang dilaksanakan secara *online* dan *offline*. Pengisian secara *online* dilakukan responden dengan mengisi kuesioner 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. Grafik hasil SKM yang dilaksanakan secara *online* dan *offline* dapat dilihat di Tabel 2 dan Gambar 1.

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Umur

NO	RESPONDEN SKM	JML	%
1	Offline	143	84,62%
2	Online	26	15,38%
	<b>TOTAL</b>	169	100,00%

Gbr 1. Data Responden Berdasarkan Umur



Perhitungan SKM dari 143 responden yang mengisi kuesioner secara *offline*, diperoleh nilai IKM 85,673 sedangkan berdasarkan perhitungan dari 26 responden yang mengisi kuesioner secara *online*, diperoleh nilai IKM 82,606. Berdasarkan hal tersebut, diperoleh rerata nilai IKM 85,201 (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan IKM yang diterima BET Cipelang dapat terlihat sebagai berikut:

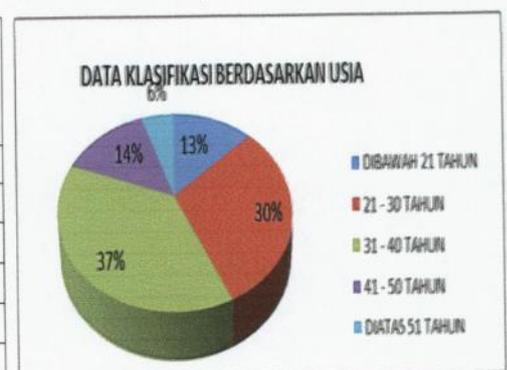
#### 2.1 Responden

##### 1. Usia

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Umur

NO	DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA	JML	%
1	DIBAWAH 21 TAHUN	22	13,02%
2	21 - 30 TAHUN	51	30,18%
3	31 - 40 TAHUN	63	37,28%
4	41 - 50 TAHUN	24	14,20%
5	DIATAS 51 TAHUN	9	5,33%
	<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100,00</b>

Gbr 2. Data Responden Berdasarkan Umur



Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia dibawah 21 tahun sampai dengan di atas 51 tahun, dengan persentase dibawah 21 tahun 13%, usia 21-30 tahun sebanyak 30%, usia 31-40 tahun sebanyak 37%, usia 41-50 tahun sebanyak 14% dan diatas 51 tahun sebanyak 6%. Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki rentang usia 31-40 tahun dan yang paling sedikit memiliki rentang usia diatas 51 tahun.

## 2. Jenis Kelamin

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JML	%
1	Laki-laki	112	66%
2	Perempuan	57	34%
	<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

Gbr 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan dari jenis kelamin terhadap pengisian kuesioner responden, jumlah responden 169 orang terdiri dari laki-laki 112 orang (66%) dan perempuan 57 orang (34%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

## 3. Pendidikan terakhir

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JML	%
1	S3	0	0%
2	S2	18	11%
3	S1	91	54%
4	D3	16	9%
5	SMA	30	18%
6	SMP	5	3%
7	SD	9	5%
	<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

Gbr 4. Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan pendidikan, responden pengguna layanan publik dengan pendidikan S2 sebanyak 18 orang (11%), S1 sebanyak 91 orang (54%), Diploma sebanyak 16 orang (9%), SMA berjumlah 30 orang (18%), SMP sebanyak 5 orang (3%) dan SD sebanyak 9 orang (5%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan S1.

#### 4. Pekerjaan

Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JML	%
1	PNS	75	44%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	SWASTA	18	11%
5	MAHASISWA	51	30%
6	LAINNYA	25	15%
	<b>JUMLAH</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

Gbr 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan



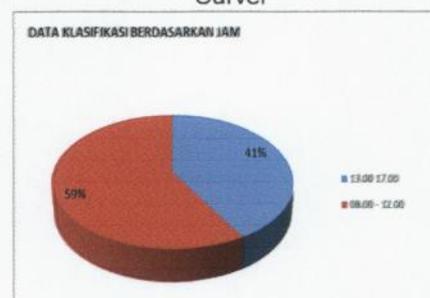
Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang paling banyak menggunakan jasa pelayanan adalah PNS sebanyak 75 orang (44%), kemudian mahasiswa sebanyak 51 orang (30%), lainnya sebanyak 25 orang (15%), dan pegawai swasta sebanyak 18 orang (11%).

#### 5. Jam

Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Jam Survei

NO	JAM	JML	%
1	13.00 17.00	70	41,42 %
2	08.00 - 12.00	99	58,58 %
	<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

Gbr 6. Responden Berdasarkan Jam Survei



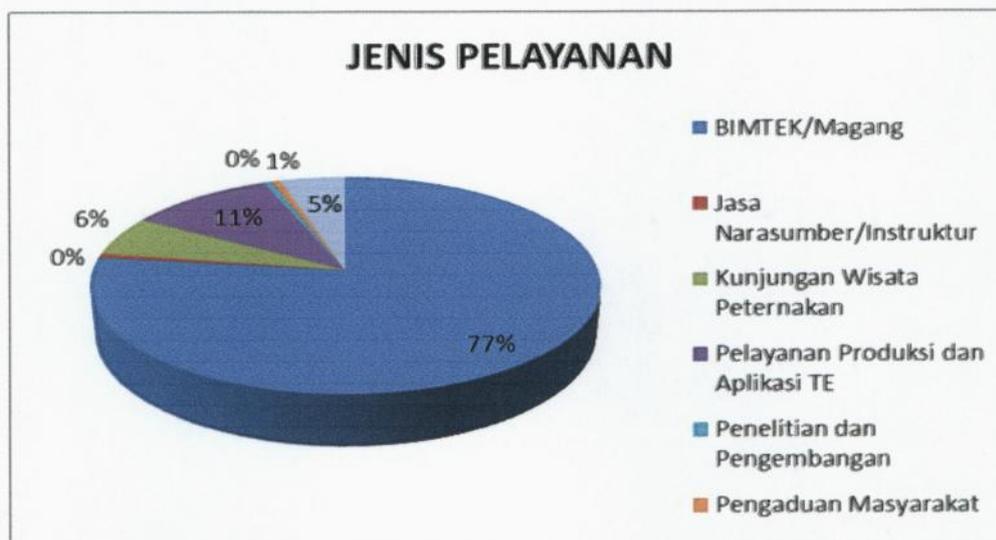
Berdasarkan jam survei, responden paling banyak menggunakan jasa pelayanan pada jam 08.00-12.00 sebanyak 99 orang (59%), dan sisanya pada jam 13.00-17.00 sebanyak 70 orang (41%).

#### 6. Jenis Layanan

Tabel 8. Data Responden Jenis Layanan

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH	%
1	BIMTEK/Magang	130	76,92%
2	Jasa Narasumber/Instruktur	1	0,59%
3	Kunjungan Wisata Peternakan	10	5,92%
4	Pelayanan Produksi dan Aplikasi TE	18	10,65%
5	Penelitian dan Pengembangan	1	0,59%
6	Pengaduan Masyarakat	1	0,59%
7	Penjualan Ternak Bibit	8	4,73%
	<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

Gambar 7. Responden berdasarkan Jenis Layanan



Berdasarkan jenis pelayanan, responden paling banyak menggunakan jasa pelayanan berupa BIMTEK/magang sebanyak 130 orang (77%), jasa pelayanan produksi dan aplikasi TE digunakan oleh 18 orang responden (11%), jasa pelayanan kunjungan wisata peternakan sebanyak 10 responden (6%), jasa pelayanan penjualan bibit sebanyak 8 responden (5%), jasa pelayanan narasumber/instruktur, jasa pelayanan penelitian dan pengembangan, serta jasa pelayanan pengaduan masyarakat masing-masing satu responden (1%).

## 2.2 Unsur Pelayanan, Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat diketahui nilainya dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, seperti tabel berikut ini :

Tabel 9. Hasil Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

Jumlah responden selama semester I bulan Januari-Juni 2018 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari

Balai Embrio Ternak Cipelang adalah 169 (seratus enam puluh sembilan) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan **3,408**, yang diuraikan sebagai berikut :

Tabel 10. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2018

NO	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KUALITAS PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,284	BAIK
U2	Prosedur	3,290	BAIK
U3	Waktu Pelayanan	3,195	BAIK
U4	Biaya/tarif	3,864	SANGAT BAIK
U5	Produk Layanan	3,314	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,462	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,538	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3,243	BAK
U9	Sarana dan Prasarana	3,793	SANGAT BAIK
	<b>RATA-RATA</b>	<b>3,408</b>	

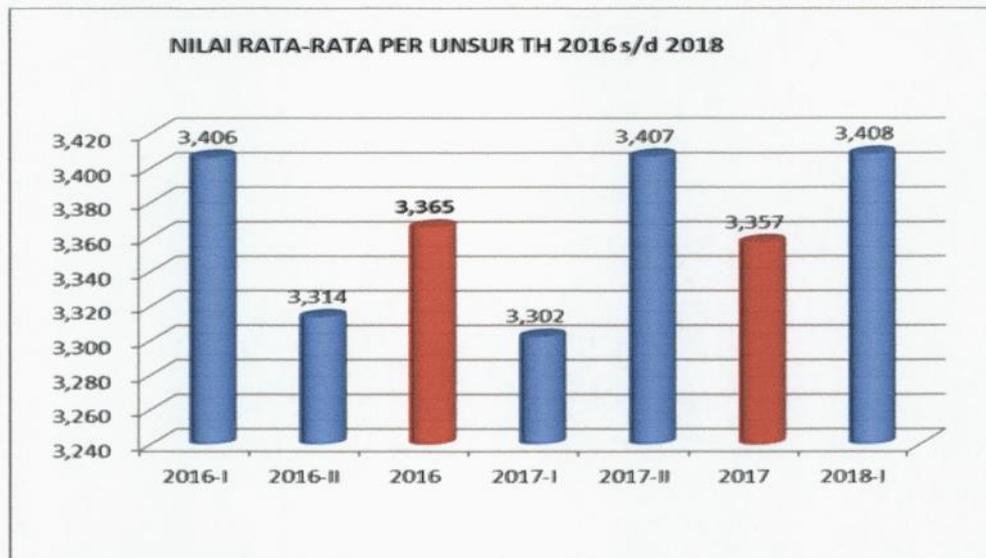
Hasil SKM semester I tahun 2018 sesuai Tabel 10 menunjukkan jawaban dari 169 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur yang menjadi obyek survei IKM secara *online dan offline*, nilai persepsinya di atas angka tiga. Hal ini mengindikasikan pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan BET Cipelang memiliki kualitas yang baik. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah biaya/tarif sebesar 3,864 dan NRR yang paling rendah adalah waktu pelayanan sebesar 3,195. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari biaya/tarif dalam melayani masyarakat yang semakin bagus dan terbuka karena di BET Cipelang tidak memungut biaya (gratis), sedangkan tingkat kepuasan paling rendah menurut pengguna layanan terletak pada kecepatan waktu pelayanan (3,195) yang menurut pengguna layanan merasa bahwa petugas tidak ada ditempat pelayanan. Pengguna layanan datang pada waktu jam istirahat, sehingga tidak bertemu petugas layanan. Meskipun nilai tersebut sudah termasuk kategori baik, namun diantara keseluruhan unsur, unsur tersebut termasuk terendah.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,408 sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut

1. Waktu Pelayanan (NRR 3,195)
2. Persyaratan (NRR 3,284)

3. Prosedur (NRR 3,290)
4. Produk Layanan (NRR 3,314)
5. Penanganan Pengaduan dan Masukan (NRR, 3,243)

Hasil SKM tahun 2018 semester I diperoleh dengan mengalikan nilai rerata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 85,201. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel 8, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BET Cipelang adalah **"BAIK"**. Grafik rerata nilai per unsur sejak semester I tahun 2016 sampai dengan semester I tahun 2018 dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur Tahun 2016-2018

Berdasarkan grafik tersebut diketahui terjadi peningkatan nilai rerata unsur-unsur pelayanan dari tahun 2016 sampai dengan semester I tahun 2018. Sempat terjadi penurunan nilai rerata unsur-unsur pelayanan dari semester I tahun 2016 sampai semester I tahun 2017, kemudian nilai tersebut meningkat kembali di semester II tahun 2017 sampai sekarang. Penurunan dapat terjadi dikarenakan beberapa kriteria dalam unsur-unsur pelayanan yang dianggap masih belum optimal. Salah satu contohnya adalah waktu pelayanan dalam memberikan data/dokumen yang diminta oleh pengguna layanan belum optimal dikarenakan data yang diminta yang cukup banyak.

### 2.3 Pertanyaan Terbuka

Selain penjelasan terhadap 14 unsur kepada responden, pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 ditanyakan beberapa pertanyaan terbuka terhadap responden, diantaranya :

## 1. Media Informasi

Jumlah persentase informasi media yang digunakan responden dalam mendapatkan informasi prosedur dan persyaratan pada BET Cipelang dapat dilihat pada Tabel 11 dan Gambar 10.

Tabel 11. Data Responden berdasarkan Media Informasi

NO	MEDIA INFORMASI	JML	%
1	Petugas Pelayanan	52	31%
2	Brosur/leaflet	13	8%
3	Website	104	62%
	<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

Gambar 10. Responden berdasarkan Media Informasi



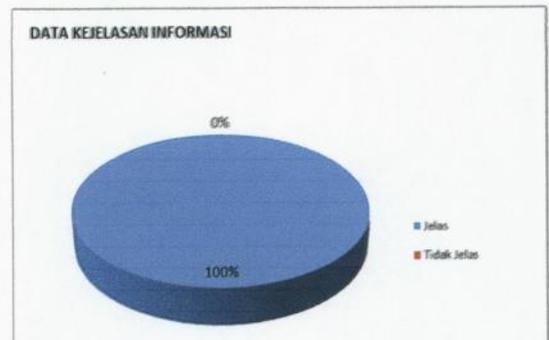
Berdasarkan tabel 11, sebagian besar responden mendapatkan informasi prosedur dan persyaratan dari *website* yaitu sebesar 62% dari seluruh jumlah responden sebanyak 169 responden. Selain dari *website* sebagian responden mendapatkan informasi dari petugas pelayanan BET Cipelang (31%) dan sebagian lainnya dari brosur/leaflet (8%). Mengingat banyaknya pelanggan memperoleh informasi dari *website*, harus dipastikan agar informasi yang tercantum dalam *website* adalah informasi terbaru.

## 2. Kejelasan

Tabel 12. Persentase Kejelasan Informasi Pelayanan

NO	Kejelasan	JML	%
1	Jelas	169	100,00%
2	Tidak Jelas	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

Gambar 11. Persentase Kejelasan Informasi Pelayanan



Berdasarkan Tabel 12, sebanyak 100% responden menyatakan informasi prosedur dan persyaratan dari *website*, petugas pelayanan dan brosur/leaflet sudah jelas.

## 2.4 Inovasi Pelayanan

BET Cipelang senantiasa meningkatkan pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan adalah SISCOBETI (Sistem Customer *Online* BET Cipelang). SISCOBETI merupakan jenis inovasi pelayanan masyarakat secara *online*. Layanan SISCOBETI sampai bulan Juni 2018 masih dalam tahap penyempurnaan dan diperkirakan pada semester 2 layanan ini sudah selesai sehingga masyarakat sudah dapat mengakses layanan ini.

### BAB III

## ANALISIS DATA

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (**3,408**) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 13. Penjelasan Unsur Pelayanan dengan Nilai Dibawah Rata-Rata Semua Unsur di  
BET Cipelang

No	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Persyaratan Pelayanan	3,284	<p>Nilai rerata unsur persyaratan pelayanan masih dibawah nilai rerata semua unsur dikarenakan beberapa responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang cukup banyak dan membutuhkan waktu menyebabkan unsur ini berada dibawah rata-rata . Hal ini sangat dirasakan untuk layanan pembelian ternak bibit dan embrio dimana masyarakat tidak leluasa untuk membeli sapi dan embrio karena ternak yang dihasilkan di BET adalah bibit ternak yang hanya diperuntukkan untuk bibit di BET dan UPT serta pejantan untuk B/BIB Nasional/Daerah. Hal ini berbanding terbalik dengan persepsi masyarakat yang beranggapan ternak yang ada di BET menghasilkan ternak bakalan yang akan digemukkan dan dipotong.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi yang lebih luas dan lebih jelas kepada masyarakat. Meningkatkan dan memutakhirkan penggunaan sarana dan prasarana informasi seperti website, brosur, <i>leaflet</i> dan media sosial lainnya</p>
2	Prosedur Pelayanan	3,290	<p>Nilai rerata unsur prosedur pelayanan di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Responden yang kebanyakan adalah peternak/kelompok ternak belum terbiasa untuk mengakses <i>website</i> dan tidak memperhatikan prosedur layanan yang sudah jelas tercantum di <i>website</i> dan bahan promosi lainnya.</p>

			<p>Dengan demikian, responden belum dapat memenuhi secara langsung persyaratan yang diminta.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi yang lebih luas dan lebih jelas kepada masyarakat mengenai alur pelayanan di BET Cipelang melalui sarana dan prasarana informasi seperti website, brosur, <i>leaflet</i>, dan media penyebaran informasi lainnya.</p>
3	Waktu Pelayanan	3,195	<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 terutama data, tidak secepat yang diharapkan. Hal ini terjadi karena petugas PPID harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak lain untuk memenuhi permohonan data yang diminta. Permohonan layanan data dan informasi akan dipenuhi petugas paling lambat 10 hari kerja. Selain itu, pengguna layanan yang terlambat dalam mengumpulkan persyaratan mempengaruhi waktu pemberian pelayanan.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait dokumen yang menjadi persyaratan dan standar pelayanan di BET Cipelang.</p>
4	Produk Pelayanan	3,314	<p>Nilai rerata unsur produk pelayanan di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Hal ini terjadi karena beberapa responden dimungkinkan belum mengetahui dan memahami produk layanan yang ada di BET Cipelang. BET Cipelang memiliki 10 produk layanan yang belum semuanya dapat dirasakan pelayanannya oleh responden.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi secara rinci mengenai jenis produk pelayanan kepada <i>stakeholder</i>.</p>

5	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3,243	<p>Nilai rerata unsur penanganan pengaduan dan masukan di BET Cipelang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Pengaduan yang biasanya dilakukan adalah secara lisan dan langsung dapat ditanggapi pada saat itu juga. Pengaduan yang diajukan ke BET Cipelang terkait dengan kesulitan responden untuk menjangkau lokasi BET Cipelang karena keterbatasan akses menuju lokasi menggunakan transportasi umum. Selain itu, beberapa responden merasa kesulitan menuju lokasi BET Cipelang dikarenakan kurangnya petunjuk arah lokasi BET Cipelang. Pengaduan dari pengguna layanan tersebut sudah ditanggapi dengan menambah papan penunjuk informasi untuk menuju lokasi BET Cipelang.</p> <p>Perlu kesigapan dan sikap konsisten dalam menerima pengaduan dari pengguna layanan di BET Cipelang.</p>
---	----------------------------------	-------	---

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (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 Kepuasan Masyarakat pada periode Semester I (Januari-Juni 2018), dilaksanakan pada 169 responden di seluruh Indonesia.
2. Dari hasil pelaksanaan SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang "BAIK", yaitu nilai rata-rata tertimbang **3,408** atau senilai **85,201**. Dapat disimpulkan pelanggan puas dengan pelayanan BET Cipelang dan pelayanan BET Cipelang termasuk dalam kategori "BAIK".
3. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, dua unit pelayanan masuk dalam kategori "SANGAT BAIK" dan diketahui bahwa unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur "Waktu Pelayanan".
4. Unsur prosedur pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan sangat terkait dengan unsur persyaratan pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan, jika banyak permasalahan dalam hal persyaratan pelayanan dan kedisiplinan petugas maka akan mempengaruhi responden terkait prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan.

#### 4.2 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 :

1. Saran yang berkaitan dengan prosedur dan persyaratan pelayanan adalah :
  - a. Monitoring persyaratan dan prosedur layanan di *website* dilakukan secara periodik sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  - b. Informasi prosedur dan persyaratan di *website* , perlu diperjelas sehingga tidak menyulitkan pelanggan.

2. Saran yang berkaitan dengan kedisiplinan petugas pelayanan adalah :
  - a. Memastikan bahwa petugas bertanggungjawab/memiliki kompetensi terhadap pekerjaannya dan tidak melimpahkan ke petugas yang lain.
  - b. Melakukan penilaian kinerja petugas pelayanan dan menindaklanjutinya dengan memberikan *reward* dan *punishment* kepada petugas pelayanan, seperti karyawan teladan dan lain-lain.
3. Saran yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan:
  - a. Pelatihan *Service Excellent* dan Perubahan *Mindset* secara terus menerus agar menjadi budaya kerja
  - b. Monitoring terhadap hasil pelatihan *Service Excellent* dan Perubahan *Mindset*
4. Saran yang berkaitan dengan komunikasi dan, website atau sistem pemantauan di website BET Cipelang adalah:
  - a. Pelayanan *online* untuk semua jenis pelayanan
  - b. Meningkatkan fasilitas website pemantauan menjadi komunikasi dua arah, agar jika terjadi kendala atau pertanyaan dari pelanggan mengenai progress permohonan dapat segera dijawab oleh petugas.
  - c. Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting*
5. Saran yang berkaitan dengan sarana prasarana adalah sebagai berikut:
  - a. Pemeliharaan jaringan internet
  - b. Peninjauan terhadap komputer karena telah digunakan 4 (empat) tahun
6. Disarankan agar pada jam istirahat selalu ada petugas di loket pelayanan
7. Pelaksanaan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan pelanggan untuk mengetahui respon pelanggan secara langsung terkait pelayanan yang telah diberikan selama ini.

Demikian laporan dari Survei Kepuasan Masyarakat 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 1 :Hasil Tabulasi dan Pengolahan Data SKM Bulan Januari-Juni 2018**

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
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	4	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	3	4	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	3	4	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3
20	3	3	4	4	3	4	4	3	3
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3
22	3	4	3	3	3	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	3	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	4	3	4
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	3	4	3	4	3	4	4	3	4
28	3	3	4	4	3	4	3	4	4
29	4	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	4	3	4	3	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4
34	4	4	3	3	3	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	4	4	3	4	3	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3
40	3	3	4	4	3	4	4	3	3
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	3	4	3	4	3	3	4	3	4

43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	3	3
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	3	4	3	4	4	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	4	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3
50	4	4	3	4	4	4	3	3	4
51	3	3	4	4	3	3	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
53	4	3	3	4	4	3	3	4	4
54	3	3	3	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	3	4	4	3	4	4	3	4
59	3	4	3	4	3	3	4	3	4
60	4	3	3	4	3	4	3	3	3
61	3	3	3	4	4	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	4	4	3	4
63	4	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	4	4	3	4	4	3	4
66	4	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3
68	3	4	3	4	3	4	4	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	4	3	4	3
72	3	4	3	3	3	3	4	3	4
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	4	4	3	3
79	3	3	3	4	3	4	4	4	4
80	4	4	3	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	2	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	4	3	4	3	4	4	3	4
84	3	3	3	4	4	3	4	3	4
85	3	3	3	4	4	3	3	3	4
86	3	4	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	4	4	4	4
88	3	3	3	4	4	4	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4

90	4	4	4	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	4	3	4	4	4
92	4	3	3	4	3	4	4	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	2	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	4	3	3	4	4	4
99	3	3	4	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	3	3	4	4	3	4
101	4	4	3	4	3	3	4	3	4
102	4	3	3	4	3	4	4	3	4
103	3	3	3	4	3	3	4	3	4
104	3	4	3	4	3	3	4	2	4
105	4	3	3	4	4	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	4	4	4	3	4
108	3	3	3	4	4	4	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	4	4	3	3	4
113	3	3	3	4	3	4	4	4	4
114	3	4	4	4	3	4	4	4	4
115	4	3	3	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	4	4	3	4	4	4	4	3	4
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	4	3	3
120	3	3	3	4	4	3	4	4	4
121	3	3	3	4	3	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	4	4	4
125	3	3	3	4	3	4	3	3	4
126	3	3	3	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	4	4	3	4
128	4	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	4	4	3	3	4
130	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	4	3	3	4	4	3	4	3	4
132	3	4	4	4	3	4	3	4	4
133	4	3	3	4	3	3	3	4	3
134	3	3	4	4	4	3	4	3	4
135	3	4	3	4	3	4	3	3	4
136	3	3	4	4	3	4	3	4	4

137	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
138	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
139	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
140	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
141	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
142	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
143	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
146	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
147	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
148	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
149	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
151	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
152	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
153	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
154	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
159	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
160	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
161	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
162	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	3	4	4	4	4	4	2	3	
165	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
166	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
167	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
168	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
169	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
Jml nilai per unsur	555	556	540	653	560	585	598	548	641	
NRR Per Unsur	3,284	3,290	3,195	3,864	3,314	3,462	3,538	3,243	3,793	
NRR tertimbang per unsur *)	0,361	0,362	0,351	0,425	0,364	0,381	0,389	0,357	0,417	<b>3,408</b>
IKM Unit Pelayanan**)										<b>85,201</b>

## **Lampiran 2. Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikan Mutu Pelayanan Publik 2018**

Beberapa rencana tindak lanjut dan perbaikan mutu pelayanan publik tahun 2018 di Balai Embrio Ternak Cipelang antara lain :

1. Menyelesaikan layanan SISCOBETI sehingga dapat segera diakses kembali oleh pengguna layanan di BET Cipelang.
2. Menyusun standar waktu pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang disediakan.
3. Melakukan evaluasi terhadap produk dan hasil pelayanan yang diberikan.
4. Melakukan sosialisasi mengenai *e-system* yang telah dikembangkan oleh BET Cipelang kepada pengguna layanan sehingga mampu memaksimalkan fungsi dan tujuan pengembangan aplikasi tersebut.

### Lampiran 3. Data Responden