

**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT  
ATAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I TAHUN 2021**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya, yang telah membimbing kami sehingga dapat menyelesaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2021.

Dalam rangka mengukur sejauh mana perkembangan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Balai Inseminasi Buatan Lembang Triwulan I Tahun 2021 maka dilaksanakan Monev dan Tindak Lanjut SKM. Selain itu, tujuan dari pelaksanaan Monev dan Tindak Lanjut survei SKM adalah mengidentifikasi unsur pelayanan SKM yang masih dibawah nilai rata-rata. Hasil ditindaklanjuti dalam bentuk pelaporan sehingga dapat memberikan informasi yang cepat, tepat, dan akurat kepada pemangku kepentingan sebagai bahan pengambil keputusan sesuai dengan kondisi yang terjadi serta menentukan kebijakan yang relevan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang serta kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini. Kami menyadari laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan untuk perbaikan pada pembuatan laporan berikutnya. Mudah-mudahan laporan ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Lembang,        April 2021

Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR LAMPIRAN .....	iv
I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	2
II HASIL MONEV DAN TINDAK LANJUT ATAS SKM TRIWULAN I TAHUN 2021 .....	3

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nilai Rata-rata yang diperoleh dari SKM periode Januari - Maret 2021 .....	4
Tabel 2. Monev dan Tindak Lanjut Unsur dengan Nilai Terendah di BIB Lembang .....	5

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lamp. 1. Undangan Rapat Monev SKM .....	7
Lamp. 2. Notulen Rapat Monev SKM .....	8
Lamp. 3. Daftar Hadir Monev SKM .....	9
Lamp. 4. Formulir Layanan di media sosial .....	10
Lamp. 5. Tarif Layanan .....	34
Lamp. 6. PP Tarif PNBP .....	35
Lamp. 7. Capture Dokumen Usulan Tarif BLU .....	36
Lamp. 8. Capture Aplikasi SIJALU .....	38
Lamp. 9. Capture SKM Triwulan I 2021 .....	39

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi. Peraturan tersebut menargetkan tercapainya tiga sasaran hasil utama yaitu peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta peningkatan pelayanan publik. Dalam rangka mengakselerasi pencapaian sasaran hasil tersebut, maka instansi pemerintah perlu untuk membangun pilot project pelaksanaan reformasi birokrasi yang dapat menjadi percontohan penerapan pada unit-unit kerja lainnya.

Proses pembangunan Zona Integritas merupakan tindak lanjut penancangan yang telah dilakukan oleh pimpinan instansi pemerintah. Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program **Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** yang bersifat konkrit. Pembangunan Zona Integritas berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Mengacu pada hal tersebut BIB Lembang telah menyusun rencana kerja untuk mendukung Pembangunan Zona Integritas Balai Inseminasi Buatan Lembang Tahun 2021, dan selanjutnya rencana tersebut menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan di balai. Pelaksanaan setiap program perlu dilakukan monitoring dan evaluasi agar bisa terkendali dan berhasil dalam pelaksanaannya, dan untuk menilai hasil akhir dari program pelayanan. Pelaporan adalah sebagai sarana untuk informasi dan pertanggung jawaban pelaksanaan program yang