

# **LAPORAN SKM**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA  
BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG**

**TRIWULAN III TAHUN 2020**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**

## KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pelaksanaan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang diemban. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas layanan publik Balai Inseminasi Buatan (BIB) Lembang. Survei dilakukan terhadap pengguna layanan publik BIB Lembang. Salah satu indikasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau memberikan umpan balik terhadap semua bentuk penerapan kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa pengukuran pendapat masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik secara berkala, minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Namun untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Balai Inseminasi Buatan Lembang sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik, wajib melakukan pengukuran pendapat masyarakat tersebut. Melalui survei ini, diharapkan dapat menjadi instrumens yang dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan perbaikan kinerja penyelenggara pemerintah, dan hasil dari survei ini dapat menjadi dasar bagi pimpinan untuk menentukan kebijakan terkait pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Lembang, Oktober 2020



**Ir. Tri Harsi, MP**

**NIP 19651226 199103 2 001**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB. I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Peraturan Perundangan.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Sasaran.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
1.6 Metode dan Manfaat Pengukuran.....	5
BAB. II HASIL PENGUKURAN IKM.....	11
2.1 Usia.....	11
2.2 Jenis kelamin.....	12
2.3 Pendidikan Terakhir.....	13
2.4 Pekerjaan.....	14
BAB. III PEMBAHASAN.....	16
BAB. IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	21
LAMPIRAN.....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, ..... Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP	8
Tabel 2.	Data Penilaian SKM Berdasarkan Usia Responden.....	11
Tabel 3.	Data Responden berdasarkan Gender / Kelamin.....	12
Tabel 4.	Data Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	13
Tabel 5.	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	14
Tabel 6.	Hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ..... Layanan BIB Lembang dalam 3 Triwulan Terakhir	16
Tabel 7.	Nilai Terendah pada Komponen selama 3 Triwulan Terakhir.....	18
Tabel 8.	Nilai Tertinggi pada Komponen selama 3 Triwulan Terakhir.....	18
Tabel 9.	Penjelasan Unsur Pelayanan dengan Nilai terendah..... BIB Lembang.	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	12
Gambar 2 Responden Berdasarkan Gender.....	13
Gambar 3 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	14
Gambar 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	15
Gambar 5 Pengukuran SKM Selama 3 Triwulan Terakhir.....	17