LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II

DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur Semester II Tahun 2025.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliput persiapan, pengumpulan data, pengolahan, dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana telah diamanatkan oleh Permenpan Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Terima kasih kami sampaikan atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini. Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan, untuk itu kritk dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhirnya, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur khususnya, sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

Samarinda, 1 Desember 2025

Kepala,

Fahmi Himawan, S.T.,M.T
Pembina Utama Muda
NIP 197412162006041006

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR LAMPIRAN iii
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V KESIMPULAN **12**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner SKM **14**
Lampiran 2 Pengolahan Data SKM **15**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur.
2. Untuk mengetahui Kelemahan dan Kekuatan Pelayanan serta membantu mengidentifikasi aspek pelayanan mana yang sudah baik dan mana yang perlu diperbaiki.
3. Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Hasil SKM digunakan untuk merumuskan program, kebijakan, dan inovasi guna meningkatkan mutu pelayanan.
4. Untuk meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas yang menunjukkan keterbukaan terhadap penilaian publik dan bertanggung jawab untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur

Sasaran adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat Tersedianya data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

5. Terwujudnya rekomendasi peningkatan kualitas layanan yang menghasilkan saran dan rekomendasi konkret sebagai dasar penyusunan rencana aksi perbaikan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur

Manfaat adalah :

1. Menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan hasil SKM digunakan untuk merumuskan langkah perbaikan agar pelayanan semakin efektif, cepat, dan responsif.
2. Mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan yang dapat mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan dan aspek yang sudah baik untuk dipertahankan.
3. Menjadi dasar penyusunan kebijakan dan inovasi layanan yang dapat menjadi rekomendasi SKM membantu instansi menyusun strategi pelayanan dan inovasi baru yang lebih sesuai kebutuhan masyaraka
4. Mendorong transparansi dan akuntabilitas SKM yang menunjukkan keterbukaan instansi terhadap penilaian publik dan memperkuat akuntabilitas penyelenggara pelayanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur adalah tim pada Sub Bagian Umum Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dengan Google Form yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur. yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Ruang Sub Bagian Umum, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui Google Form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu, yaitu setiap saemester dalam setiap tahun. Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, setiap semester adalah sebagai berikut:

Tabel : 1 Waktu Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Agustus-November 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 1 tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur dalam kurun waktu 1 (satu) semester adalah sebanyak 1.251 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 291 orang.

Tabel: 2 Sampel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 133 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel : 3 Jumlah Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	36	27,07 %
		PEREMPUAN	97	72,93%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	0,03 %
		SLTP	4	0,03 %
		SLTA	47	0,36 %
		DI, II, III	12	0,09 %
		SI	62	46,62 %
		S2	4	0,03 %
3	PEKERJAAN	PNS	14	10,53 %
		SWASTA	119	89,48 %
4	JENIS LAYANAN	Rekomendasi	25	18,80 %
		Klinik Hewan	103	77,44 %
		Data dan Informasi	5	3,76 %

Rencana untuk periode selanjutnya, kuisioner akan ditambah dengan jens-jenis pelayanan seszuai Standar Pelayanan (SP).

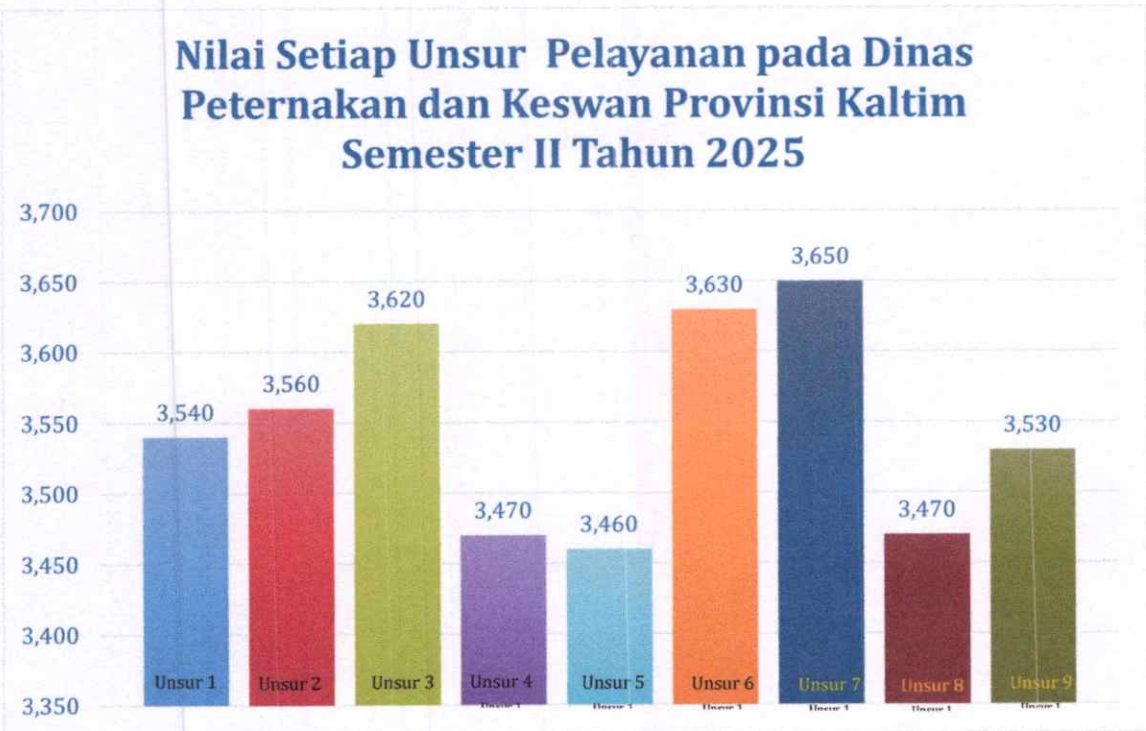
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,54	3,56	3,62	3,47	3,46	3,63	3,65	3,47	3,53
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,68 (A atau Sangat Baik)								

Gambar : 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46 pada unsur 5 atau kesesuaian produk layanan. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai terendah kedua dan ketiga, yaitu kewajaran tarif dan kualitas sarana dan prasarana, namun masih dalam kategori **Baik.**
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi secara berurutan adalah; yaitu 1) perilaku petugas, 2) kompetensi petugas, 3) kecepatan waktu, 4) kemudahan prosedur, dan 5) persyaratan, dengan kategori **Sangat Baik.**

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kuisioner berbagai kanal aduan yang telah disediakan (Face book, web) diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Tabel : 5 Rekap Saran dan Kritik

1	"Agar medsosnya dibuat lebih menarik dan juga buat konten2 edukasi seputar anabul".
2	"Semoga klinik hewannya memiliki pelayanan rawat inap, sehingga bisa memberikan layanan perawatan intensif untuk hewan peliharaan pasca tata laksana/tindakan(steril/bedah/dll)".
3	"Selain vaksin rabies dan pelayanan steril kucing gratis, kalau bisa tahun depan ada pengobatan kutu dan jamur kucing gratis juga".
4	"Pada saat pengisian link untuk KHS diharapkan untuk mudah di akses"
5	"Pembuatan rekomendasi pemasukan ke Kalimantan lebih dipercepat lagi"
6	"Agar Klinik Hewan memiliki fasilitas apotek sehingga menjadi tujuan utama untuk mencari obat/vitamin yang sudah rekomendasi veterinary"

Dari beberapa hal saran dan masukan yang disampaikan oleh pengguna layanan tersebut sebagian besar merupakan masukan kearah yang lebih baik, yang dapat kami gunakan untuk peningkatan dan penambahan fasilitas / sarana dan prasarana pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester II mulai Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah sangat baik, dengan nilai SKM 88,68. Namun demikian, tetap konsistensi terhadap peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah adalah kesesuaian produk layanan, kewajaran biaya/ tarif, dan kualitas sarana prasarana. Hal tersebut tetap menjadi perhatian, namun juga memperhatikan saran dan masukan dari pengguna layanan..
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, adalah perilaku petugas, kompetensi pelaksana, dan kecepatan waktu pelayanan.
4. Dengan adanya SKM dan mendapatkan IKM yang sangat baik, namun masih ada saran dan masukan dari masyarakat sebagai dasar Penyusunan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan yang digunakan untuk merumuskan program, kebijakan, dan inovasi guna meningkatkan mutu pelayanan.

Terima kasih.

Samarinda, ${tanggal_naskah)

Kepala,

${ttd_pengirim}

${nama_pengirim}
Pembina Utama Muda
NIP ${nip_pengirim}

Untuk saran masukan terkait pelayanan rekomendasi pemasukan ke Kalimantan kurang cepat, kami gunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan selanjutnya. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi dengan bidang terkait, karena merupakan hasil saran dan masukan dari masyarakat/pengguna layanan dan saran maasukan merupakan hal-hal yang yang perlu dipenuhi dengan program dan kebijakan internal.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel : 6 Rencana Perbaikan pelayanan

No.	Prioritas Unsur/perbaikan	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Waktu Penyelesaian**	Peningkatan sosialisasi persyaratan rekomendasi pemasukan hewan/produk hewan.	√				**Bidang Keswan dan Kesmavet**
2	**Sarana Prasarana**	Perbaikan medsos dan kemudahan akses terhadap link Klinik Hewan.	√				**Keswan**

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur, dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar : 2 Grafik Tren IKM

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester Tahun 2024 hingga Semester II Tahun 2025 pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester II mulai Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah sangat baik, dengan nilai SKM 88,68. Namun demikian, tetap konsistensi terhadap peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah adalah kesesuaian produk layanan, kewajaran biaya/ tarif, dan kualitas sarana prasarana. Hal tersebut tetap menjadi perhatian, namun juga memperhatikan saran dan masukan dari pengguna layanan..
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, adalah perilaku petugas, kompetensi pelaksana, dan kecepatan waktu pelayanan.
4. Dengan adanya SKM dan mendapatkan IKM yang sangat baik, namun masih ada saran dan masukan dari masyarakat sebagai dasar Penyusunan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan yang digunakan untuk merumuskan program, kebijakan, dan inovasi guna meningkatkan mutu pelayanan.

Lampiran 1, Kuisioner SKM

DATA RESPONDEN *(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)*			*Diisi Oleh Petugas*
Nomor Responden	.....		☐☐☐
Tanggal Survei/Jam Survei			
Umur	..... Tahun		☐☐☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI	3. POLRI 4. Swasta	☐
Jenis Pelayanan yang diterima	1. Penerbitan Rekomendasi/Perizinan 2. Klinik Hewan 3. Data dan Informasi		☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	 1 2 3 4
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	 1 2 3 4
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.** a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	 1 2 3 4
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.** a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.	 1 2 3 4
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	 1 2 3 4

	P *)
6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.** a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	 1 2 3 4
7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	 1 2 3 4
9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	 1 2 3 4

10. **Pesan dan Saran :** .....

.....

.....

.....

.....

Lampiran 2. Pengolahan Data SKM

Slampiran 2. Sistem Pengolahan Data

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN PROV.
ALAMAT : Jl. Bhayangkara No. 54 Samarinda
Tlp/Fax. : 0541 - 743921 / 0541 736228

NO.	Nilai Per Unsur									KETE - RANGAN
Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
9	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
10	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
11	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
12	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
13	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
17	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
18	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
19	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	1	2	3	3	3	4	3	3	
22	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
34	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
40	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
44	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

NO.	Nilai Per Unsur									KETE - RANGAN
Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
58	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
59	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
74	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
78	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
80	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
81	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
85	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	2	3	3	3	3	3	

NO.	Nilai Per Unsur									KETE - RANGAN
Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
99	4	4	4	3	4	3	3	2	3	
100	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
101	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	4	4	4	4	4	4	3	3	2	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
112	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
116	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
130	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
132	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	471	474	481	462	460	483	485	461	469	
NRR/ Unsur	3,541	3,564	3,617	3,474	3,459	3,632	3,647	3,466	3,526	
NRR/ Tertbg/ Unsur	0,390	0,392	0,398	0,382	0,380	0,399	0,401	0,381	0,388	3,547
IKM Unit pelayanan Semester II										**) 88,68