

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**



**PERIODE**

**Semester II 2021**

**DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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 s/d September 2021.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi 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.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini. Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami 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, 8 Oktober 2021

Kepala Dinas  


**Munawwar, S.T., M.Si**

Pembina Tingkat I

NIP. 19671129 199803 1 003

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	3
1.5 Sasaran.....	4
1.6 Manfaat.....	4
1.7 Hasil yang Ingin Dicapai.....	5
<b>BAB II. METODE SURVEI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2 Persiapan.....	5
2.2.1 Penetapan Pelaksana.....	5
2.2.2 Penyiapan Bahan.....	5
2.2.3 Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data.....	7
2.3 Pengumpulan Data.....	7
2.3.1 Pengumpulan Data.....	7
2.3.2 Pengisian Kuesioner.....	7
2.4 Pengolahan dan Analisis Data.....	7
2.4.1 Metode Pengolahan Data.....	8
2.4.2 Perangkat Pengolahan.....	9
2.4.3 Pengujian Kualitas Data.....	9
<b>BAB III. DATA RESPONDEN.....</b>	<b>10</b>
3.1 Karakteristik Responden.....	10
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN.....</b>	<b>13</b>
4.1 Data Hasil Penyusunan Survei.....	13

4.2	Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
<b>BAB V.</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>16</b>
5.1	Kesimpulan.....	16
5.2	Saran.....	16
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>17</b>



**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN**

**4.1 Data Hasil Penyusunan Survei**

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 100 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4.1 Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,36
2	Prosedur Pelayanan	3,36
3	Waktu Pelayanan	3,27
4	Biaya/Tarif	3,19
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,36
6	Kompetensi Pelayanan	3,36
7	Perilaku Pelaksana	3,55
8	Penanganan Pengaduan	3,16
9	Sarana dan Prasarana	3,66

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,36 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,27 \times 0,11) + (3,19 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,55 \times 0,11) + (3,16 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) = 3,33$$

Nilai survei adalah **3,33**

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$3,33 \times 25 = 83,24$$

b. Mutu pelayanan B.

c. Kinerja unit pelayanan BAIK.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**Tabel 4.2** Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,36	0,37
2	Prosedur Pelayanan	3,36	0,37
3	Waktu Pelayanan	3,27	0,36
4	Biaya/Tarif	3,19	0,35
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,36	0,37
6	Kompetensi Pelayanan	3,36	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,55	0,39
8	Penanganan Pengaduan	3,16	0,35
9	Sarana dan Prasarana	3,66	0,40
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,33</b>
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>83,24</b>

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur - unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,06-3,53 atau "Baik" merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu:

1. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Kompetensi Pelayanan
4. Perilaku Pelaksana
5. Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang sangat perlu untuk ditingkatkan antara lain:

- a. Waktu Pelayanan
- b. Biaya/Tarif
- c. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu untuk ditingkatkan. Unsur Waktu Pelayanan, Biaya Tarif dan Penanganan Pengaduan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kesulitan Waktu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim dalam Waktu Pelayanan serta Penanganan Pengaduan kepada penyelenggara menyebabkan unsur ini tergolong rendah. Pengguna layanan membutuhkan akses komunikasi seperti waktu pelayanan yang tergolong lama serta kontak pegawai pelayanan yang mudah dihubungi dan kotak saran disetiap unit pelayanan. Faktanya, untuk tiap petugas pelayanan memang belum memiliki kontak yang bisa dihubungi dan belum memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik yang didukung kotak pengaduan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.

Unsur prosedur Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana sudah tergolong baik namun harus masih ditingkatkan agar lebih baik lagi. Unsur produk layanan Produk Spesifikasi Jenis Layanan termasuk sangat baik. Ini terbukti dengan adanya petugas yang menangani layanan produk spesifik dengan menjelaskan secara rinci dari produk tersebut.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

#### **4.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat semester ke II Tahun 2021 di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 83,24
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,33. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim termasuk kategori “Baik”.

#### **5.2 Saran**

- 1 Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
- 2 Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
- 3 Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.



## Lampiran 1. Kuesioner SKM

DATA RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		Disi Oleh Petugas
Nomor Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Tanggal Survei/Jam Survei		
Umur	Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1 Laki-laki      2 Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1 SD Kebawah      4 D1-D3-D4 2 SLTP              5 S-1 3 SLTA              6 S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1 PNS              3 POLRI 2 TNI              4 Swasta	<input type="checkbox"/>
Jenis Pelayanan yang diterima	1. Klinik Hewan 2. Konsultasi dan/permintaan data 3. Rekomendasi	

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P	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	
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. Bagaimana 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. Sistem Pengolahan Data

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax

DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Jl. Bhayangkara No. 54 Samarinda

0541 - 741921 / 0541 736228

No Resp	KETE - MANGKAM									11	12
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	4	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
19	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
36	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	
37	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
44	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
47	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
55	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
56	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	
57	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	3	3	3	4	3	4
62	4	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4	3	4
65	4	4	4	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4
69	3	4	4	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	2	2
71	3	3	2	3	3	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	3	2	2
73	3	3	2	2	3	3	3	2	4
74	3	3	2	2	3	3	3	3	4
75	3	3	3	2	3	3	3	3	4
76	3	3	2	2	3	3	3	3	4
77	4	4	4	3	4	4	4	3	3
78	3	3	2	2	3	3	3	2	3
79	3	3	3	2	3	3	3	2	3
80	3	4	3	3	4	3	3	3	4
81	3	3	4	3	3	3	3	3	3
82	3	3	4	2	4	3	4	4	4
83	4	4	4	3	3	4	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	3	3	4	3	3
87	3	4	3	4	4	4	3	2	3
88	3	4	3	3	4	3	4	3	3
89	4	3	3	3	3	4	4	2	3
90	4	3	4	3	4	4	3	2	3
91	3	3	2	3	4	4	4	2	3
92	3	4	2	3	3	3	4	2	3
93	4	3	2	3	4	3	3	2	2
94	4	4	3	3	3	3	3	2	4
95	3	3	4	4	3	4	3	2	3
96	2	3	3	3	3	3	3	2	4
97	3	3	2	3	4	4	4	2	4
98	4	4	4	4	3	3	4	4	3
99	4	4	3	3	4	3	4	3	4
100	4	3	4	4	4	3	4	3	4
Enilai/ Unsur	336	336	327	319	336	336	355	316	366
NRR/ Unsur	3,36	3,36	3,27	3,19	3,36	3,36	3,55	3,16	3,66
NRR/ Tertbg/ Unsur	0,37	0,37	0,36	0,35	0,37	0,37	0,39	0,35	0,40
<b>IKM Unit pelayanan</b>									<b>83,24</b>

\*)

\*\*) 3,33

\*\*) 83,24

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR tertimbang per unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN : 83,24**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,36
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,36
U3	Waktu Penyelesaian	3,27
U4	Biaya/Tarif	3,19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36
U7	Perilaku Pelaksana	3,55
U8	Sarana dan Prasarana	3,16
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66