

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PERIODE**

**Semester I**

**DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2024**



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PERIODE**

**Semester I**

**DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2024**



## 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 Semester I Tahun 2024.

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.

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 kritik 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, 28 Juni 2024

  
**Plh. Kepala,**  
**Fadli S., S.Sos, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP 197412071994031003



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<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 .....	6
2.2 Persiapan.....	6
2.2.1 Penetapan Pelaksana .....	6
2.2.2 Penyiapan Bahan.....	6
2.2.3 Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data.....	8
2.3 Pengumpulan Data.....	6
2.3.1 Pengumpulan Data.....	7
2.3.2 Pengisian Kuesioner .....	7
2.4 Pengolahan dan Analisis Data .....	8
2.4.1 Metode Pengolahan Data .....	8
2.4.2 Perangkat Pengolahan.....	9
2.4.3 Pengujian Kualitas Data.....	10



<b>BAB III. DATA RESPONDEN .....</b>	<b>11</b>
3.1 Karakteristik Responden.....	11
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
<b>PENGGUNA LAYANAN.....</b>	<b>14</b>
4.1 Data Hasil Penyusunan Survei .....	14
4.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan	
Masyarakat.....	16
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>17</b>
5.1 Kesimpulan.....	17
5.2 Saran .....	17
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>18</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
<b>Tabel 4.1</b> Unsur Pelayanan .....	14
<b>Tabel 4.2</b> Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan .....	15



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	11
<b>Gambar 3.2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	12
<b>Gambar 3.3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	12
<b>Gambar 3.4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	13
<b>Gambar 3.5</b>	Prosentase Jenis Layanan .....	13



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan, saran, dan pesan dari masyarakat yang disampaikan melalui lembar kuesioner yang diberikan sehingga tidak berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kami melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kalimantan Timur sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah-langkah perbaikan pelayanan terhadap Masyarakat, setiap semester.



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner SKM.....	19
<b>Lampiran 2.</b> Sistem Pengolahan Data .....	20



## **1.2 Dasar Hukum**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kewajiban setiap perangkat daerah selaku unit pemberi layanan. Sehingga dasar penyusunan laporan ini, mengacu pada:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1.6 Manfaat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting, karena hasilnya dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut :



1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.

### **1.7 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.

melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.



## BAB II

### METODE SURVEI

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim, yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Semester II Tahun 2023 dengan mengedarkan 100 (seratus) kuesioner kepada responden yang menjadi pengunjung pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim.

#### 2.2 Persiapan

##### 2.2.1 Penetapan Pelaksana

Penunjukan petugas penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan membahas mengenai kuesioner serta menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu petugas penyusunan SKM memberikan arahan kepada responden untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

##### 2.2.2 Penyiapan bahan.

###### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

**Bagian I** : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

**Bagian II** : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

**Bagian III** : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.



c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### **2.2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 100 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan Data berlokasi di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim (Juli – Oktober 2023).

## **2.3 Pengumpulan Data**

### **2.3.1 Pengumpulan data**

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengunjung dari Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim, dengan jumlah responden 100 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli sampai dengan bulan Oktober 2023. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### **2.3.2 Pengisian kuesioner**

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan melalui, sebagai berikut :

- Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan dan
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara
- Mengisi goggle form



## 2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor: 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### 2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = - \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor KM} = - \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Atau dengan cara

$$\text{SKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai KM}}{4} \times 100$$



Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 2.1** Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, 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 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Data diolah, 2021

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

##### a). Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (*microsoft excel*).

##### b). Pengolahan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanandan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan  
Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap



pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata perunsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per- unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

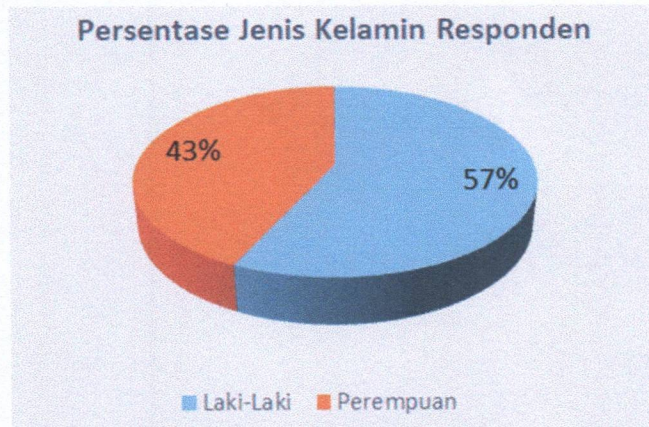
#### **2.4.3 Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## BAB III DATA RESPONDEN

### 3.1 Karakteristik Responden

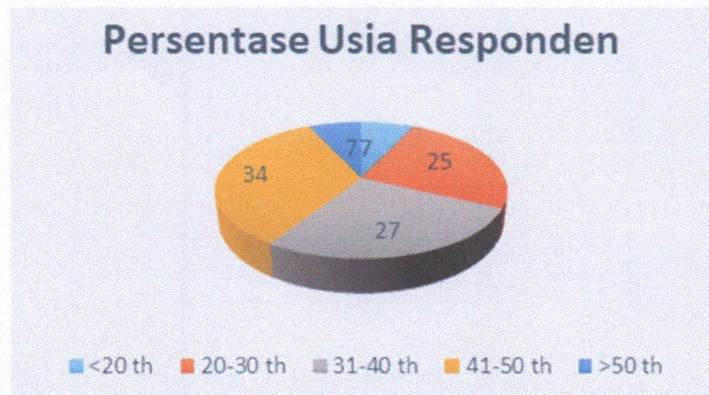
Identitas atau karakteristik pribadi merupakan data yang penting dicermati dahulu, karena faktor yang mudah didefinisikan dan mudah didapatkan begitu juga obyektivitasnya. Identitas responden perlu diketahui karena turut menentukan kevalidan hasil kuesioner. Penggambaran responden kuesioner ini menggunakan analisis deskriptif, dimana penggambaran dilakukan apa adanya. Dari data yang diperoleh selama memberikan kuesioner terhadap 100 responden, diketahui beberapa gambaran identitas pribadi responden yang ditinjau berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Data tersebut terangkum dalam diagram sebagai berikut:



**Gambar 3.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

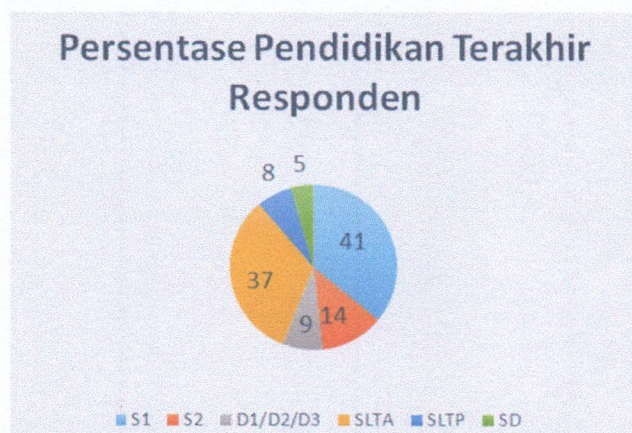
Berdasarkan Gambar 3.1 yang merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa responden laki-laki berjumlah 57 orang (57%) dan selebihnya adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang (43%).





**Gambar 3.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 3.2 yang merupakan karakteristik responden berdasarkan usia dapat dijelaskan bahwa responden yang berusia dibawah 20 tahun dan responden diatas usia 50 tahun memiliki jumlah yang paling sedikit diantara kelompok umur lainnya, yaitu masing-masing sebanyak 7 orang (7%) dan usia responden yang mendominasi berusia 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 34 orang (34%). Disusul dengan usia 31 – 40 tahun sebanyak 27 orang (27%) dan usia 20 – 30 tahun sebanyak 25 orang (25%)

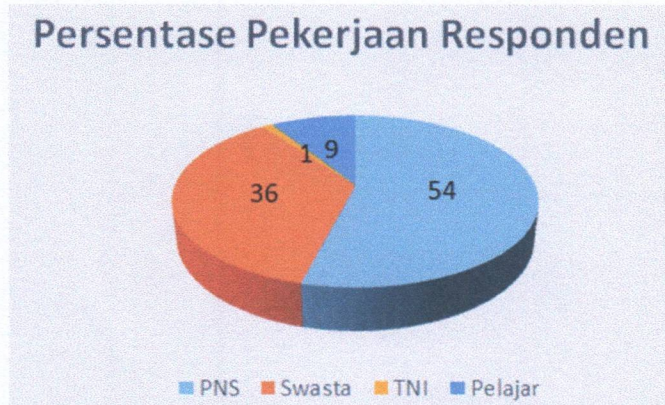


**Gambar 3.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan Gambar 3.3 yang merupakan pendidikan terakhir responden dapat ditunjukkan bahwa responden yang berpendidikan Sarjana (S1) memiliki jumlah paling besar diantara jenis pendidikan terakhir lainnya, yaitu sebanyak 41 orang (41%) dan pendidikan Sekolah Dasar (SD) memiliki jumlah terendah yaitu sebanyak 5 orang (5%).



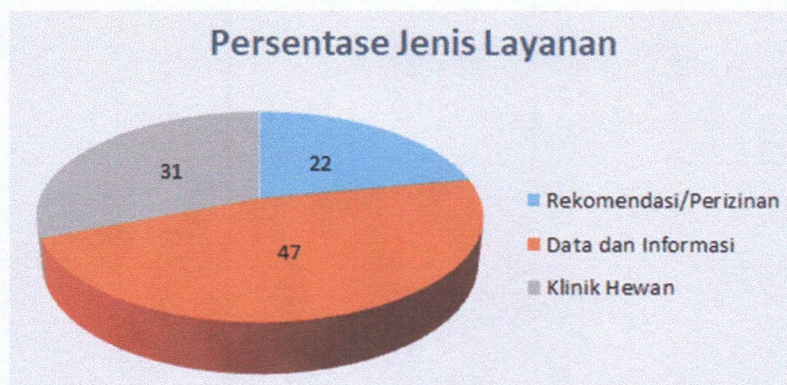
Selanjutnya dari jenis pekerjaan responden dalam isian kuesioner ini dapat dilihat pada Gambar 3.4 sebagai berikut:



**Gambar 3.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



**Gambar 3.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan pekerjaan utama responden sebagian besar berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 54 orang (54%), disusul dengan Pegawai Swasta yaitu sebanyak 36 orang (36%), dan selebihnya bekerja sebagai TNI sebanyak 1 orang (1%) dan Pelajar sebanyak 9 orang (9%).



**Gambar 3.5** Prosentase Jenis Layanan

**Gambar 3.5** menunjukkan kategori responden berdasarkan jenis layanan yang dipilihnya, survei menunjukkan bahwa layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 47 orang (47%), kemudian layanan Klinik Hewan sebanyak 31 orang (31%), dan layanan pembuatan rekomendasi atau perizinan sebanyak 22 orang (22%).



**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 kuesioner, 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**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	334
2	Prosedur Pelayanan	354
3	Waktu Pelayanan	329
4	Biaya/Tarif	353
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	338
6	Kompetensi Pelaksana	349
7	Perilaku Pelaksana	357
8	Sarana dan Prasarana	361
9	Penanganan Pengaduan	338

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(3,34 \times 0,11) + (3,54 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,57 \times 0,11) + (3,61 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) = 3,42$

Nilai survei adalah **3,42**



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

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

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

$$3,42 \times 25 = 85,61$$

b. Mutu pelayanan **B**

c. Kinerja unit pelayanan **BAIK**

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	334	0,37
2	Prosedur Pelayanan	354	0,39
3	Waktu Pelayanan	329	0,36
4	Biaya/Tarif	353	0,39
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	338	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	349	0,38
7	Perilaku Pelaksana	357	0,39
8	Sarana dan Prasarana	361	0,40
9	Penanganan Pengaduan	338	0,37
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,42</b>
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>85,61</b>

## 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.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur - unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau Nilai Interval (NI) SKM 3,06-3,53 atau "Baik" merupakan unsur- unsur pelayanan yang harus ditingkatkan.



Unsur-unsur pelayanan yang wajib terus ditingkatkan, dengan urutan mulai dari nilai yang paling rendah, yaitu :

1. Waktu Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Produk Layanan
4. Penanganan Pengaduan
5. Kompetensi Pelayanan
6. Prosedur Pelayanan
7. Biaya/tarif
8. Perilaku Pelaksana
9. Sarana Prasarana

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 I Tahun 2024 pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Petugas pelayanan publik perlu meningkatkan pemahaman kepada masyarakat terkait setiap pelayanan terhadap apa yang dimaksud pada setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Bahwa penyebaran kuisioner harus tepat sasaran
3. Publikasi Standar Pelayanan harus terus digalakan, dan evaluasi terus dilakukan.



## **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 85,61.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,42. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Kaltim termasuk kategori “Baik”.

#### **5.2 Saran**

- 1 Dengan nilai yang diperoleh, agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten, antara lain melalui peningkatan kualitas Sumberdaya Manusia.
- 2 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



Lampiran 1. Kuesioner SKM

DATA RESPONDEN <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)</i>			Ditisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....		□ □ □
Tanggal Survei/Jam Survei			
Umur	..... Tahun		□ □ □ □
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan		□
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah                      4. D1-D3-D4 2. SLTP                                      5. S-1 3. SLTA                                      6. S-2 ke Atas		□
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      3. POLRI 2. TNI                                      4. Swasta		□
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>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	P*)	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	P*)
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	1 2 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 4
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	1 2 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik</p>	1 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.</p>	1 2 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	1 2 3 4		

10. Pesan dan Saran : .....

.....

.....

.....

.....



Lampiran 2.

Sistem Pengolahan Data

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

ALAMAT : Jl. Bhayangkara No. 54 Samarinda

Tlp/Fax. : 0541 - 743921 / 0541 736228

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



41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	4	3	3	3	4	4	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	4	3	3
47	3	3	3	3	3	3	4	3	3
48	4	4	3	3	3	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	3	3	3	3	4	4
60	3	4	3	3	3	3	3	3	3
61	3	4	3	3	3	4	4	3	4
62	3	4	3	3	3	4	4	3	4
63	4	4	3	4	3	4	4	3	4
64	3	3	3	4	3	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	3	4	3	4	4
67	4	4	3	4	3	4	3	3	3
68	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	4	4	3	4	3	3	3	3	3
70	4	4	3	4	3	4	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	4	4	4	4	3	4	3
73	3	4	3	3	3	3	3	4	3
74	4	4	3	3	4	3	4	4	3
75	3	3	3	3	4	4	4	4	3
76	3	3	4	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	4	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	4	3	3	4	3	4	3	4	3
81	3	4	4	4	3	3	4	4	4
82	3	4	3	3	3	3	4	4	3
83	3	4	3	4	3	3	4	4	4
84	3	4	3	4	3	3	4	4	4
85	3	4	3	4	4	4	4	4	3
86	3	4	4	3	4	3	3	3	3
87	3	3	4	4	3	3	3	4	3
88	3	4	3	3	3	3	3	4	3
89	4	4	3	3	4	4	3	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	4	3	4	3	3	3	4	3
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4



94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
95	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
Σnilai/ Unsur	334	354	329	353	338	349	357	361	338	
NRR/ Unsur	3,340	3,540	3,290	3,530	3,380	3,490	3,570	3,610	3,380	
NRR/ Tertbg/ Unsur	0,367	0,389	0,362	0,388	0,372	0,384	0,393	0,397	0,372	*)
										3,424
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) 85,61