

LAPORAN HASIL :

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



PERIODE 1 JANUARI 2017 – 31 DESEMBER 2017

DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan telah melaksanakan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) pada awal tahun 2018 yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Peternakan Dan Kesehatan Hewan pada periode 1 Januari sampai dengan 31 Januari 2017. Adapun unsur-unsur SKM yaitu :

NO	UNSUR PELAYANAN
U1	Prosedur pelayanan
U2	Persyaratan pelayanan
U3	Kejelasan petugas pelayanan
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan
U6	Kemampuan pelayanan
U7	Kecepatan pelayanan
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan
U9	Kesopanan dan keramahan petugas
U10	Kewajaran biaya pelayanan
U11	Kepastian biaya pelayanan
U12	Kepastian jadwal pelayanan
U13	Kenyamanan lingkungan
U14	Keamanan pelayanan

Berikut Langkah-langkah yang dilakukan oleh Dinas Peternakan dalam rangka Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan :

1. PENETAPAN PELAKSANA

Dilaksanakan mandiri oleh Sekretariat Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan dengan menunjuk petugas survey dan tim evaluasi.

2. PENYIAPAN BAHAN

Bahan yang disiapkan adalah form kuisisioner, ATK, transportasi dan biaya operasioanal.

3. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI, DAN WAKTU PELAKSANAAN

Teknik penentuan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Morgan and Krecjie*. Berikut tabel *Morgan and Krecjie* :

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

Lokasi survey ditentukan pada unit pelayanan yang terdiri dari :

1. Puskesmas
2. Unit Inseminasi Buatan
3. Unit Laboratorium Keswan dan Klinik Hewan
4. Rumah Potong Hewan

4. JADWAL PELAKSANAAN

Jadwal pengumpulan data dilakukan selama 30 (tiga puluh) hari dari tanggal 2 – 31 Januari 2018

5. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan disurvei disesuaikan dengan jenis layanannya (terlampir).
2. Menentukan jumlah responden / sampel sesuai tabel populasi;
3. Pengisian data survey dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
4. Pengisian survey dilakukan oleh petugas dari unit pelayanan dengan mendatangi dan mewawancarai responden atau responden mengisi sendiri.

6. PENGUJIAN KUALITAS DATA

1. Pengolahan data menggunakan rumus pembobotan tiap unsur dengan menggunakan rumus :

- Pengolahan data menggunakan rumus pembobotan tiap unsur dengan menggunakan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata2} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

- Skala persepsi yang digunakan menggunakan Skala Likert.

2. Skala persepsi yang digunakan menggunakan Skala Likert.

7. ANALISA HASIL SURVEY

Data hasil survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut setelah dilakukan perhitungan dan pengujian :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KETERANGAN
U1	Prosedur pelayanan	3,012	Baik
U2	Persyaratan pelayanan	3,010	Baik
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,068	Baik
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,015	Baik
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,025	Baik
U6	Kemampuan pelayanan	3,063	Baik
U7	Kecepatan pelayanan	2,976	Baik
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,002	Baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,040	Baik
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,990	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,975	Baik
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,996	Baik
U13	Kenyamanan lingkungan	3,047	Baik
U14	Keamanan pelayanan	3,057	Baik
Rata – rata nilai tertimbang		3,001	Baik

Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Probolinggo pada Tahun 2017 menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan dengan nilai rata-rata tertimbang SKM 3,001 atau konversi SKM 75,03. Dengan nilai tersebut maka pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan dikategorikan BAIK.

8. RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Dari kesimpulan hasil surey tersebut maka di susun rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya dan disusun untuk jangka pendek, menengah, atau jangka panjang sebagaimana matrik berikut :

No	Priorotas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				
			Trib. I	Trib. II	Trib. III	Trib. III	Trib. IV
1	Bahan dan Peralatan Pelayanan	Pengadaan bahan dan peralatan sesuai kebutuhan	v	v			
1	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan dan bimbingan teknis bagi petugas teknis			v		
3	Sarana dan Prasarana	Rehabilitasi dan penambahan sarana dan prasarana pelayanan			v	v	v



PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO
DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Jl. Raya Dringu KM.VI Telp. (0335) 421369

PROBOLINGGO - 67271

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan Pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kavbupaten
Probolinggo
di Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survey ini didasarkan pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menyatakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan, tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur : tahun
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Pendidikan terakhir : 1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. Sarjana
5. Tidak Tamat SD/ Tidak Sekolah
5. Pekerjaan : 1. PNS/ABRI/POLRI 2. Peternak/Petani 3. Wiraswasta

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner Bapak/Ibu cukup member satu tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Prosedur pelayanan	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2	Persyaratan pelayanan	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
3	Kejelasan petugas pelayanan	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit

4	Kedisiplinan petugas pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
6	Kemampuan pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
7	Kecepatan pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
9	Kesopanan dan keramahan petugas	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
10	Kewajaran biaya pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
11	Kepastian biaya pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
12	Kepastian jadwal pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek
13	Kenyamanan lingkungan	a. Sangat Baik b. Baik

		c. Cukup Baik d. Jelek
14	Keamanan pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Jelek