



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KABUPATEN SUMBAWA

- SEMESTER 1 TAHUN 2025 -

DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KABUPATEN SUMBAWA

JL. DR. WAHIDIN NO. 25 SEKETENG, SUMBAWA BESAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Tahun 2025 Semester 1 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari dibuatnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah agar semua pihak yang berkepentingan dapat membaca dan mengetahui kinerja di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa dalam mengemban dan menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam urusan di Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama pada seluruh pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa, masyarakat pengguna layanan sebagai responden, serta Tim survey yang telah membantu kami dalam Menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2025 di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa sampai dengan selesai.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan. Akhir kata, kiranya laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif bagi kinerja maupun pelaksanaan hal-hal terkait di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan pada waktu selanjutnya.

Sumbawa Besar, 4 Juli 2025

Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan

Kabupaten Sumbawa



H. JUNAIDI, S.Pt

NIP. 19690707 199203 1 009

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses pelayanan publik di setiap institusi baik pemerintahan maupun non pemerintahan pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau *customer* sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut oleh karena itu menjadi sebuah kewajiban bagi institusi untuk melayani dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun norma – norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap apa telah yang diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilaian bagi perbaikan – perbaikan di masa yang akan datang.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik dilanjutkan dengan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian di konkritkan dengan surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada Tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Hal ini pula yang menjadi dasar bagi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan keswan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

B. Maksud Survei

Untuk mewujudkan tata Kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, akuntabel, dan berkualitas memerlukan kebersamaan, keterpaduan, terencana dengan baik, dan dilaksanakan secara konsisten sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

Atas dasar demikian, pihak penerima layanan merasa puas antara lain karena merasa dilayani secara tepat dan cepat dengan biaya murah dan terbuka serta proses administrasi yang sederhana, mudah, dan mereka dilayani dengan adil tanpa diskriminasi. Berkaitan erat dengan hal ini sangat diperlukan menjawab pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Untuk mendapatkan jawaban tersebut dilaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik yang berlangsung pada semester 1 Tahun 2025. Kegiatan SKM dimaksudkan untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan, dan terukurnya kualitas pelayanan pada unit pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa.

C. Gambaran Survei

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

1. 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.
2. 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.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. 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.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Tujuan Survei

Tujuan pelaksanaan survei ini adalah :

1. Mengetahui indek kepuasan masyarakat (IKM) secara berkala dan mengetahui kecendrungan kinerja pelayanan publik pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 1 Tahun 2025.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan terkait komppen dalam IKM pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 1 Tahun 2025.

E. Manfaat Survei

Manfaat survei ini adalah :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 1 Tahun 2025 kepada publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 1 Tahun 2025.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan, diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasilpelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 1 Tahun 2025.
4. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 1 Tahun 2024.

F. Peraturan Perundangan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini wajib dilakukan bagi Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan dasar dan Amanah dari :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Survei kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan dilaksanakan rutin setiap hari pada jam kerja secara langsung melalui lembar formulir secara tertulis yang diberikan oleh petugas setelah menerima hasil permohonan perizinan. Halini dimaksudkan agar masyarakat dapat langsung mengisi penilaian terhadap layanan yang telah diberikan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa.

G. Metode Pengukuran

Subjek yang menjadi penilai pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa adalah masyarakat pengguna layanan. Masyarakat yang dimaksud setiap perseorangan pribadi atau badan yang memanfaatkan jasa layanan administrasi perizinan, baik perizinan usaha atau non usaha serta pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa saat memberikan layanan kepada masyarakat, maka diwajibkan kepada setiap perorangan pribadi atau badan yang telah mengurus izin dan yang telah diberikan pelayanan kesehatan hewan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa pada saat mengambil izin atau pelayanan Kesehatan hewan agar memberikan penilaian secara langsung dan objektif dengan mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk pertanyaan tertutup. Selain itu masyarakat juga dapat memberikan saran atau aduan melalui lembar formulir secara tertulis yang telah disediakan.

H. TIM Survey dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Daftar Susunan TIM SKM di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa, sebagai berikut :

Tabel 1 : Tabel Daftar Tim SKM

NO	Daftar TIM SKM
1.	Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa
2.	Sekretaris Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa
3.	Kepala Bidang Produksi dan Pakan
4.	Kepala Bidang Sarana dan Prasarana dan Perizinan Usaha
5.	Kepala Bidang Kesehatan Hewan
6.	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat Veteriner
7.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
8.	Perencana Ahli Muda
9.	Analisis Keuangan Ahli Muda
10.	Staf Pelayanan
11.	Staf subbagian umum dan kepegawaian

I. Ruang Lingkup

Kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Bidang Kesehatan Hewan dan Bidang Sarana Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa, sebanyak 100 responden untuk mendapatkan hasil yang representative. hasilnya diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat.

BAB II

METODOLOGI PENYUSUNAN

2.1 Metode Survei

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 Tempat dan Waktu

Lokasi survei adalah Kabupaten Sumbawa khususnya Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan beralamat Jl. DR. Wahidin No. 25. Survei ini dilaksanakan dari bulan **Januari** sampai dengan **Juni** 2025.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Populasi didefinisikan sebagai seluruh masyarakat yang mengajukan permohonan izin usaha dan masyarakat yang diberikan pelayanan Kesehatan hewan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Pengumpulan data dilakukan dengan Simple Random Sampling. Menurut Sugiyono (2017) simple random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

2.4 Analisis Data

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik direfleksikan oleh nilai numerik respon responden dalam skala 1 – 4. Nilai tersebut secara relatif juga mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan dipersepsikan masyarakat untuk tiap item pertanyaan yang dikuantitatifkan secara numerik dan dinisbahkan kepada huruf sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuantifikasi Pengukuran Persepsi Responden Terhadap Tiap Item Pertanyaan

No	Persepsi	Nilai Numerik	Nilai Huruf
1	Sangat Baik	4	A
2	Baik	3	B
3	Kurang Baik	2	C
4	Tidak Baik	1	D

Data persepsi responden diolah untuk mendapatkan gambaran keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kalkulasi indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dianalisis dilakukan dengan menggunakan “nilai rerata tertimbang” sehingga setiap unsur pelayanan memiliki penimbang (pembobot) yang sama.

Pembobot diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut :

Angka pembobot 0,11 di atas digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Bobot nilai rata-rata tertimbang (Pembobot) IKM	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur Total dari Nilai Persepsi Per Unsur yang Terisi}}$	= 0, $\frac{1}{9}$	X	Nilai Penimbang
---	---	---	--------------------	---	-----------------

(IKM) unit pelayanan yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

Guna kemudahan pemahaman interpretasi terhadap penilaian IKM dalam rentang nilai 25-100 maka hasil penilaian SKM dikonversikan dengan nilai dasar 25 seperti pada rumus berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Nilai IKM merupakan tujuan kalkulasi yang hendak dicapai. Nilai tersebut refleksi kuantitatif kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara terukur. Ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi kegiatan unit pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Tabel 2. Pedoman Penilaian Pelayanan Publik Menurut Kepmenpan Nomor : KEP/14/M.pan/2/2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

2.5 Substansi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei Semester 1 Tahun 2025, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari Sembilan (9) pertanyaan terkait unsur pelayanan. Uraian mengenai unsur-unsur tersebut sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif pelayanan 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sembilan produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Petugas pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Adanya unsur tersebut diharapkan masyarakat mampu memberikan pendapatnya secara relevan, valid dan reliabel yang tersedia sebagaimana kuesioner di bawah ini.

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KABUPATEN SUMBAWA



PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA
DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Jl. Dr. Wahidin No. 25 Telp. (0371) 21148 Sumbawa Besar telp.(0371) 21148 Fax (0371) 22781

Email disnaksumbawa@gmail.com Website www.disnakeswan.sumbawakab.go.id

KUESIONER
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERHATIAN :

1. Tujuan survey adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ;
2. Nilai yang diberikan masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan ;
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi Pemerintah maupun Masyarakat ;
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan;
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak dan politik

**BANTU DAN DUKUNG KAMI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA
KEPADA MASYARAKAT DAN PENGGUNA JASA UNTUK KEPUASAN BERSAMA**

Yth. Para Responden

Sesuai amanat UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, unit pelayanan ini sedang melakukan Survey mengenai kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur. Hasil survey ini diharapkan dapat mencerminkan gambaran kualitas pelayanan di unit pelayanan ini. Untuk itu diharapkan agar Bapak/Ibu/Saudara sebagai responden dapat mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebaik-baiknya dan sebenar-benarnya. Demikian untuk maklum.

I. UMUM

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Nama SKPD/Unit

Pelayanan :

Nomor Responden :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SLTA 4. D1 5. D2 6. D3 7. S1 8. S2 ke atas

Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan
4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini : a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit pelayanan ini : a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan : a. Tidak sopan b. Kurang sopan c. Sopan d. Sangat sopan
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas melayani : a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan : a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan : a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan : a. Selalu tidak sesuai b. Kadang – kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Selalu sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan : a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang Bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan : a. Selalu tidak tepat b. kadang –kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan : a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan pelayanan unit pelayanan ini : a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit pelayanan ini : a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit pelayanan ini : a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA

DALAM MENGISI LEMBAR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT INI

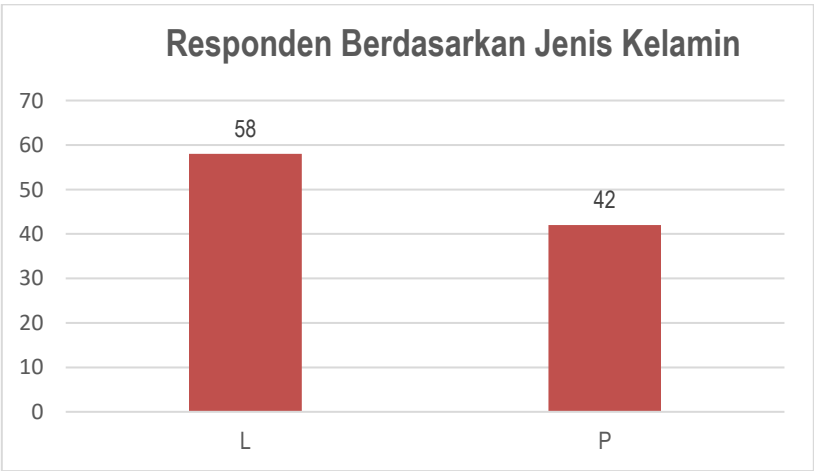
BAB III. LAPORAN SURVEI IKM

Pada bab ini akan memberikan gambaran karakteristik dari 100 responden berupa Jenis kelamin dan Tingkat Pendidikan dari hasil survei Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa.

3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Gambar 1. Responden menurut Karakteristik Jenis Kelamin

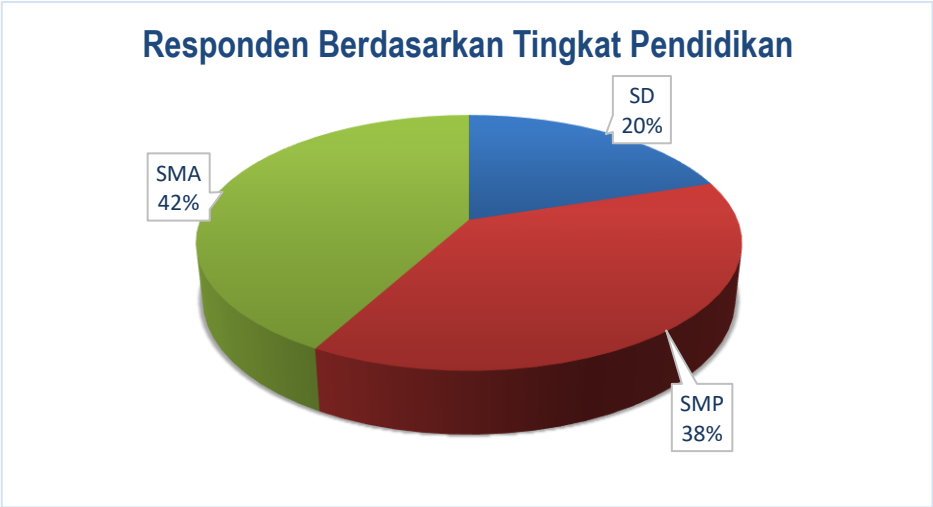


Berdasarkan gambar diatas maka dapat dikatakan bahwa laki-laki dominan sebagai pengguna jasa pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa dimana dari 100 responden, 58% responden laki-laki dan 42% responden perempuan.

3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 2. Responden Berdasarkan Karakteristik Tingkat Pendidikan



Berdasarkan data diatas menggambarkan bahwa yang memanfaatkan pelayanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa di dominasi oleh responden tingkat Pendidikan SMA sebesar 42% dari 100 responden, sedangkan yang terendah adalah tingkat Pendidikan SD sebesar 20%.

3.3 Nilai Indeks IKM per Unsur Pelayanan

Bulan	Jumlah Responden	Nilai IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5
Januari	100	83,97	B	Baik
Februari	100	80,00	B	Baik
Maret	100	80,05	B	Baik
April	100	83,91	B	Baik
Mei	100	82,45	B	Baik
Juni	100	80,37	B	Baik
Rata-rata		81,79	B	Baik

Berdasarkan table diatas, dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025, total nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 490,75 dibagi dengan 6 kali hasil survei per 100 responden. Sehingga rata-rata hasil survei menunjukkan nilai sebesar 81,79 artinya mutu pelayanan adalah **B** atau kinerja unit pelayanan yang **Baik**.

BAB III. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025 , maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam melayani permohonan izin usaha oleh pelaku usaha dan pelayanan Kesehatan hewan terhadap pemilik hewan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa, menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Hal ini tercermin dari Nilai rata-rata hasil survey IKM dari bulan Januari sampai dengan Juni 2025 yaitu **81,79** berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat di artikan bahwa mutu pelayanan adalah **B** dan Kinerja unit pelayanan **Baik**.
2. Sebagai organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan berupa pengajuan permohonan izin dan pelayanan kesehatan hewan dan proses verifikasi lapangan, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa tetap memberikan pelayanan prima dengan berkomitmen untuk memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat.

Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kabupaten Sumbawa



H.JUNAIDI, S.Pt

NIP. 19690707 199203 1 009



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KABUPATEN SUMBAWA

- SEMESTER 2 TAHUN 2025 -

DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KABUPATEN SUMBAWA

JL. DR. WAHIDIN NO. 25 SEKETENG, SUMBAWA BESAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Tahun 2025 Semester 2 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari dibuatnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah agar semua pihak yang berkepentingan dapat membaca dan mengetahui kinerja di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa dalam mengemban dan menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam urusan di Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama pada seluruh pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa, masyarakat pengguna layanan sebagai responden, serta Tim survey yang telah membantu kami dalam Menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025 di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa sampai dengan selesai.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan. Akhir kata, kiranya laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif bagi kinerja maupun pelaksanaan hal-hal terkait di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan pada waktu selanjutnya.

Sumbawa Besar, 9 Januari 2026

Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan

Kabupaten Sumbawa



SAIFUDDIN, S.P
NIP. 19710206 200701 1 024

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses pelayanan publik di setiap institusi baik pemerintahan maupun non pemerintahan pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau *customer* sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut oleh karena itu menjadi sebuah kewajiban bagi institusi untuk melayani dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun norma – norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap apa telah yang diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilaian bagi perbaikan – perbaikan di masa yang akan datang.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik dilanjutkan dengan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian di konkritkan dengan surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada Tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Hal ini pula yang menjadi dasar bagi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan keswan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

B. Maksud Survei

Untuk mewujudkan tata Kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, akuntabel, dan berkualitas memerlukan kebersamaan, keterpaduan, terencana dengan baik, dan dilaksanakan secara konsisten sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

Atas dasar demikian, pihak penerima layanan merasa puas antara lain karena merasa dilayani secara tepat dan cepat dengan biaya murah dan terbuka serta proses administrasi yang sederhana, mudah, dan mereka dilayani dengan adil tanpa diskriminasi. Berkaitan erat dengan hal ini sangat diperlukan menjawab pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Untuk mendapatkan jawaban tersebut dilaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**) terhadap layanan publik yang berlangsung pada semester 2 Tahun 2025. Kegiatan SKM dimaksudkan untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan, dan terukurnya kualitas pelayanan pada unit pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa.

C. Gambaran Survei

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

1. 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.
2. 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.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. 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.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Tujuan Survei

Tujuan pelaksanaan survei ini adalah :

1. Mengetahui indek kepuasan masyarakat (IKM) secara berkala dan mengetahui kecendrungan kinerja pelayanan publik pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 2 Tahun 2025.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan terkait komppen dalam IKM pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 2 Tahun 2025.

E. Manfaat Survei

Manfaat survei ini adalah :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 2 Tahun 2025 kepada publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 2 Tahun 2025.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan, diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasilpelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 2 Tahun 2025.
4. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa Semester 2 Tahun 2025.

F. Peraturan Perundangan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini wajib dilakukan bagi Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan dasar dan Amanah dari :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Survei kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan dilaksanakan rutin setiap hari pada jam kerja secara langsung melalui lembar formulir secara tertulis yang diberikan oleh petugas setelah menerima hasil permohonan perizinan. Halini dimaksudkan agar masyarakat dapat langsung mengisi penilaian terhadap layanan yang telah diberikan oleh Dinas Peternkan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa.

G. Metode Pengukuran

Subjek yang menjadi penilai pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa adalah masyarakat pengguna layanan. Masyarakat yang dimaksud setiap perseorangan pribadi atau badan yang memanfaatkan jasa layanan administrasi perizinan, baik perizinan usaha atau non usaha serta pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa saat memberikan layanan kepada masyarakat, maka diwajibkan kepada setiap perorangan pribadi atau badan yang telah mengurus izin dan yang telah diberikan pelayanan kesehatan hewan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa pada saat mengambil izin atau pelayanan Kesehatan hewan agar memberikan penilaian secara langsung dan objektif dengan mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk pertanyaan tertutup. Selain itu masyarakat juga dapat memberikan saran atau aduan melalui lembar formulir secara tertulis yang telah disediakan.

H. TIM Survey dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Daftar Susunan TIM SKM di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa, sebagai berikut :

Tabel 1 : Tabel Daftar Tim SKM

NO	Daftar TIM SKM
1.	Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa
2.	Sekretaris Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa
3.	Kepala Bidang Produksi dan Pakan
4.	Kepala Bidang Sarana dan Prasarana dan Perizinan Usaha
5.	Kepala Bidang Kesehatan Hewan
6.	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat Veteriner
7.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
8.	Perencana Ahli Muda
9.	Analisis Keuangan Ahli Muda
10.	Staff Pelayanan
11.	Staf subbagian umum dan kepegawaian

I. Ruang Lingkup

Kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Bidang Kesehatan Hewan dan Bidang Sarana Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa, sebanyak 100 responden untuk mendapatkan hasil yang representative. hasilnya diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat.

BAB II

METODOLOGI PENYUSUNAN

2.1 Metode Survei

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 Tempat dan Waktu

Lokasi survei adalah Kabupaten Sumbawa khususnya Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan beralamat Jl. DR. Wahidin No. 25. Survei ini dilaksanakan dari bulan **Juli** sampai dengan **Desember 2025**.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Populasi didefinisikan sebagai seluruh masyarakat yang mengajukan permohonan izin usaha dan masyarakat yang diberikan pelayanan Kesehatan hewan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Pengumpulan data dilakukan dengan Simple Random Sampling. Menurut Sugiyono (2017) simple random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

2.4 Analisis Data

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik direfleksikan oleh nilai numerik respon responden dalam skala 1 – 4. Nilai tersebut secara relatif juga mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan dipersepsikan masyarakat untuk tiap item pertanyaan yang dikuantitatifkan secara numerik dan dinisbahkan kepada huruf sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuantifikasi Pengukuran Persepsi Responden Terhadap Tiap Item Pertanyaan

No	Persepsi	Nilai Numerik	Nilai Huruf
1	Sangat Baik	4	A
2	Baik	3	B
3	Kurang Baik	2	C
4	Tidak Baik	1	D

Data persepsi responden diolah untuk mendapatkan gambaran keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kalkulasi indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dianalisis dilakukan dengan menggunakan “nilai rerata tertimbang” sehingga setiap unsur pelayanan memiliki penimbang (pembobot) yang sama.

Pembobot diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut :

Angka pembobot 0,11 di atas digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Bobot nilai rata-rata tertimbang (Pembobot) IKM	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur Total dari Nilai Persepsi Per Unsur yang Terisi}}$	= 0, $\frac{1}{9}$	X Nilai Penimbang
---	---	---	--------------------	-------------------

(IKM) unit pelayanan yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

Guna kemudahan pemahaman interpretasi terhadap penilaian IKM dalam rentang nilai 25-100 maka hasil penilaian SKM dikonversikan dengan nilai dasar 25 seperti pada rumus berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Nilai IKM merupakan tujuan kalkulasi yang hendak dicapai. Nilai tersebut refleksi kuantitatif kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara terukur. Ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi kegiatan unit pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Tabel 2. Pedoman Penilaian Pelayanan Publik Menurut Kepmenpan Nomor : KEP/14/M.pan/2/2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

2.5 Substansi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei Semester 2 Tahun 2025, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari Sembilan (9) pertanyaan terkait unsur pelayanan. Uraian mengenai unsur-unsur tersebut sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif pelayanan 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sembilan produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Petugas pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Adanya unsur tersebut diharapkan masyarakat mampu memberikan pendapatnya secara relevan, valid dan reliabel yang tersedia sebagaimana kuesioner di bawah ini.

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KABUPATEN SUMBAWA



PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA
DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Jl. Dr. Wahidin No. 25 Telp. (0371) 21148 Sumbawa Besar telp.(0371) 21148 Fax (0371) 22781

Email disnaksumbawa@gmail.com Website www.disnakeswan.sumbawakab.go.id

KUESIONER
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERHATIAN :

1. Tujuan survey adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ;
2. Nilai yang diberikan masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan ;
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi Pemerintah maupun Masyarakat ;
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan;
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak dan politik

**BANTU DAN DUKUNG KAMI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA
KEPADA MASYARAKAT DAN PENGGUNA JASA UNTUK KEPUASAN BERSAMA**

Yth. Para Responden

Sesuai amanat UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, unit pelayanan ini sedang melakukan Survey mengenai kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur. Hasil survey ini diharapkan dapat mencerminkan gambaran kualitas pelayanan di unit pelayanan ini. Untuk itu diharapkan agar Bapak/Ibu/Saudara sebagai responden dapat mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebaik-baiknya dan sebenar-benarnya. Demikian untuk maklum.

I. UMUM

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Nama SKPD/Unit

Pelayanan :

Nomor Responden :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SLTA 4. D1 5. D2 6. D3 7. S1 8. S2 ke atas

Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan
4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini : a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit pelayanan ini : a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan : a. Tidak sopan b. Kurang sopan c. Sopan d. Sangat sopan
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas melayani : a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan : a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan : a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan : a. Selalu tidak sesuai b. Kadang – kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Selalu sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan : a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang Bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan : a. Selalu tidak tepat b. kadang –kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan : a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan pelayanan unit pelayanan ini : a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit pelayanan ini : a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit pelayanan ini : a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA
DALAM MENGISI LEMBAR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT INI

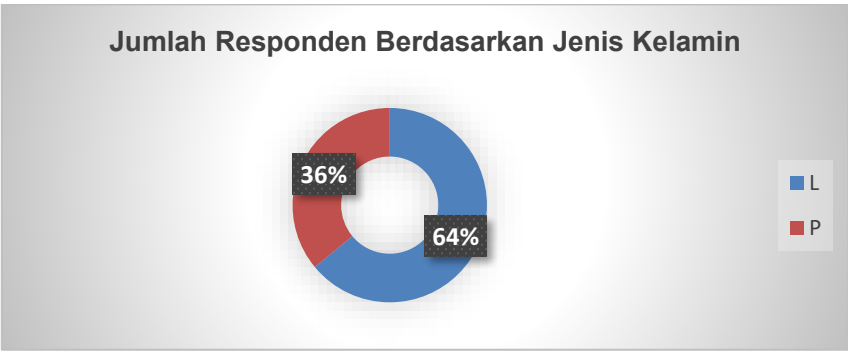
BAB III. LAPORAN SURVEI IKM

Pada bab ini akan memberikan gambaran karakteristik dari 100 responden berupa Jenis kelamin dan Tingkat Pendidikan dari hasil survei Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa.

3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Gambar 1. Responden menurut Karakteristik Jenis Kelamin

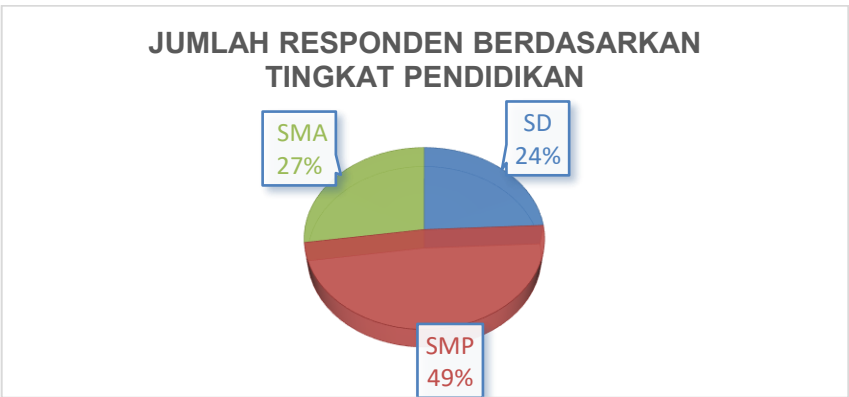


Berdasarkan gambar diatas maka dapat dikatakan bahwa laki-laki dominan sebagai pengguna jasa pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa dimana dari 100 responden, 64% responden laki-laki dan 36% responden perempuan.

3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 2. Responden Berdasarkan Karakteristik Tingkat Pendidikan



Berdasarkan data diatas menggambarkan bahwa yang memanfaatkan pelayanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa di dominasi oleh responden tingkat Pendidikan SMP sebesar 49% dari 100 responden, sedangkan yang terendah adalah tingkat Pendidikan SD sebesar 24%.

3.3 Nilai Indeks IKM per Unsur Pelayanan

Bulan	Jumlah Responden	Nilai IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5
Juli	100	80,51	B	Baik
Agustus	100	83,91	B	Baik
September	100	80,09	B	Baik
Oktober	100	83,81	B	Baik
November	100	85,51	B	Baik
Desember	100	83,97	B	Baik
Rata-rata		82,96	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas, dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2025, total nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 497,79 dibagi dengan 6 kali hasil survei per 100 responden. Sehingga rata-rata hasil survei menunjukkan nilai sebesar 82,96 artinya mutu pelayanan adalah **B** atau kinerja unit pelayanan yang **Baik**.

BAB III. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2025 , maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam melayani permohonan izin usaha oleh pelaku usaha dan pelayanan Kesehatan hewan terhadap pemilik hewan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa, menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Hal ini tercermin dari Nilai rata-rata hasil survey IKM dari bulan Juli sampai dengan Desember 2025 yaitu **82,96** berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat di artikan bahwa mutu pelayanan adalah **B** dan Kinerja unit pelayanan **Baik**.
2. Sebagai Organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan berupa pengajuan permohonan izin dan pelayanan Kesehatan hewan dan proses verifikasi lapangan, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sumbawa tetap memberikan pelayanan prima dengan berkomitmen untuk memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat.

Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kabupaten Sumbawa



SAIFUDDIN, S.P
NIP. 19710206 200701 1 024