

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

**DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN**  
**KABUPATEN TEMANGGUNG**  
**TAHUN 2021**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V .....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
1. Kuesioner .....	16
2. Hasil Pengolahan Data .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

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

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

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

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan hewan dan pelayanan permohonan SKT kelompok tani yang telah diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Temanggung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Temanggung secara teknis dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional Prakom Mahir DKPPP dan berkoordinasi dengan Sekretariat DKPPP Kabupaten Temanggung dan Bidang pemberi layanan yaitu Bidang Peternakan dan Bidang Penyuluhan.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan daring menggunakan aplikasi *Google Form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Temanggung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data manual dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

Lokasi dan waktu pengumpulan data daring menyesuaikan dengan lokasi dan waktu responden saat membuka kuesioner di aplikasi *Google Form*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis telah tersimpan dalam lembar rekapitulasi *Google Form*.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2021	10

2.	Pengumpulan Data	Agustus - September 2021	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September - Oktober 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2021	10

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari beberapa jenis pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Temanggung yaitu Pelayanan Kesehatan Hewan dan Pelayanan Permohonan SKT bagi Kelompok Tani berdasarkan periode Januari – Juni 2021. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode diatas, maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 854 orang.

NO.	NAMA LAYANAN	JUMLAH PENERIMA LAYANAN
1.	Pelayanan Kesehatan Hewan	600
2.	Pelayanan Permohonan SKT Bagi Kelompok Tani	254
	JUMLAH POPULASI	854

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 265 orang.

**Tabel Sample Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sample (n)						
10	10	150	108	460	210	2200	327
15	14	160	113	480	214	2400	331
20	19	170	118	500	217	2600	335
25	24	180	123	550	226	2800	338
30	28	190	127	600	234	3000	341
35	32	200	132	650	242	3500	346
40	36	210	136	700	248	4000	351
45	40	220	140	750	254	4500	354
50	44	230	144	800	260	5000	357
55	48	240	148	850	265	6000	361
60	52	250	152	900	269	7000	364
65	56	260	155	950	274	8000	367
70	59	270	159	1000	278	9000	368
75	63	280	162	1100	285	10000	370
80	66	290	165	1200	291	15000	375
85	70	300	169	1300	297	20000	377
90	73	320	175	1400	302	30000	379
95	76	340	181	1500	306	40000	380
100	80	360	186	1600	310	50000	381
110	86	380	191	1700	313	75000	382
120	92	400	196	1800	317	1000000	384
130	97	420	201	1900	320		
140	103	440	205	2000	322		

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

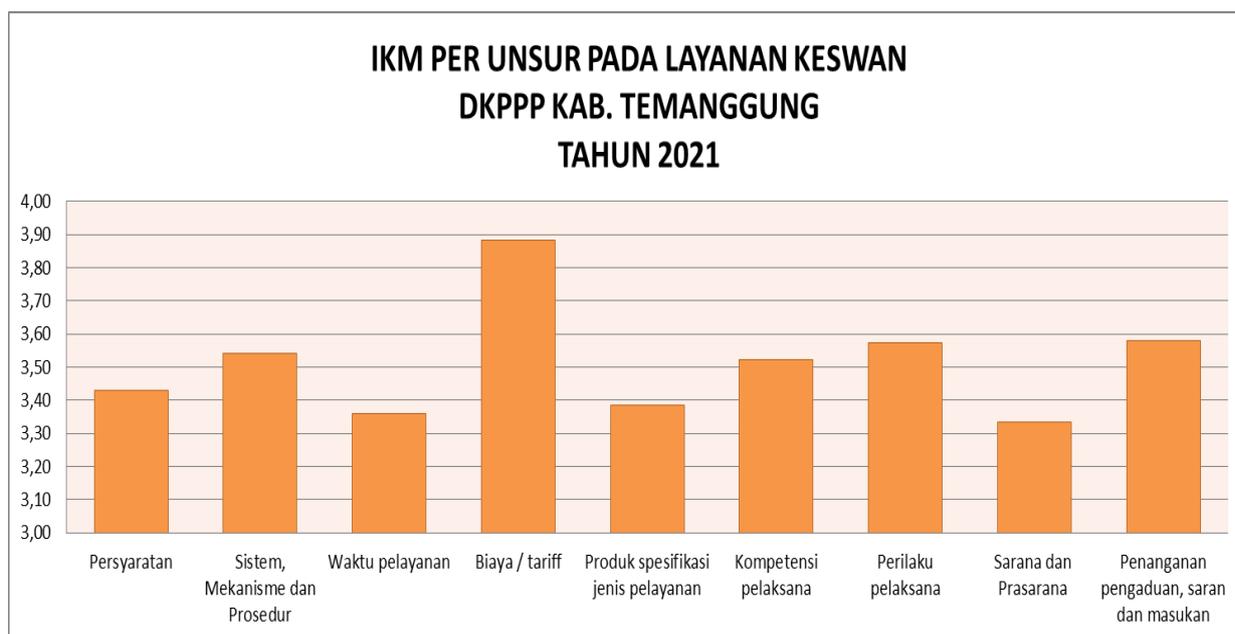
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 294 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	167	57%
		PEREMPUAN	127	43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	3%
		SLTP	22	7%
		SLTA	128	44%
		DIII	48	16%
		SI	78	27%
		S2	9	3%
3	PEKERJAAN	PETANI	91	31%
		WIRASWASTA	60	20%
		SWASTA	41	14%
		LAINNYA	49	17%
		PELAJAR / MHS	31	11%
		PNS / TNI / POLRI	22	7%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN KESWAN	155	53%
		PELAYANAN PERMOHONAN SKT	139	47%

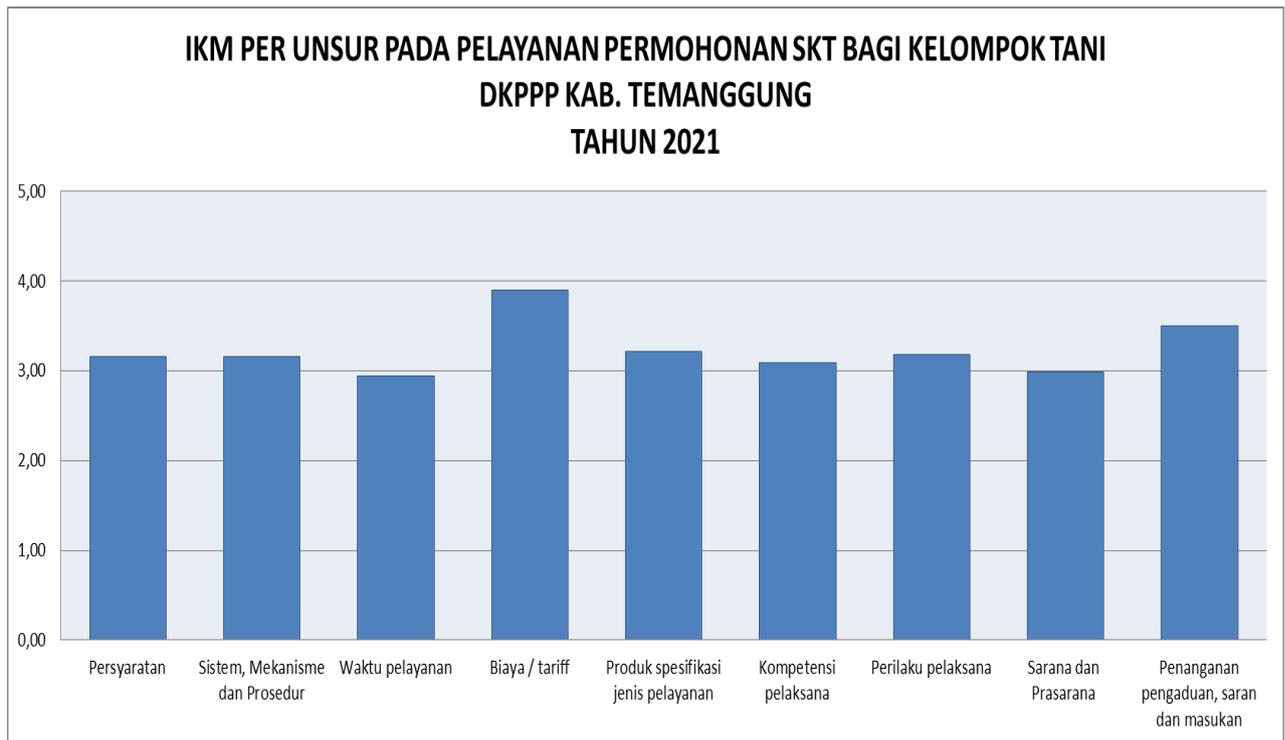
#### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

	NILAI UNSUR PELAYANAN KESEHATAN HEWAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,43	3,54	3,36	3,88	3,39	3,52	3,58	3,33	3,58
<b>Kategori</b>	B	A	B	A	B	B	A	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>86,94 (B – Baik)</b>								



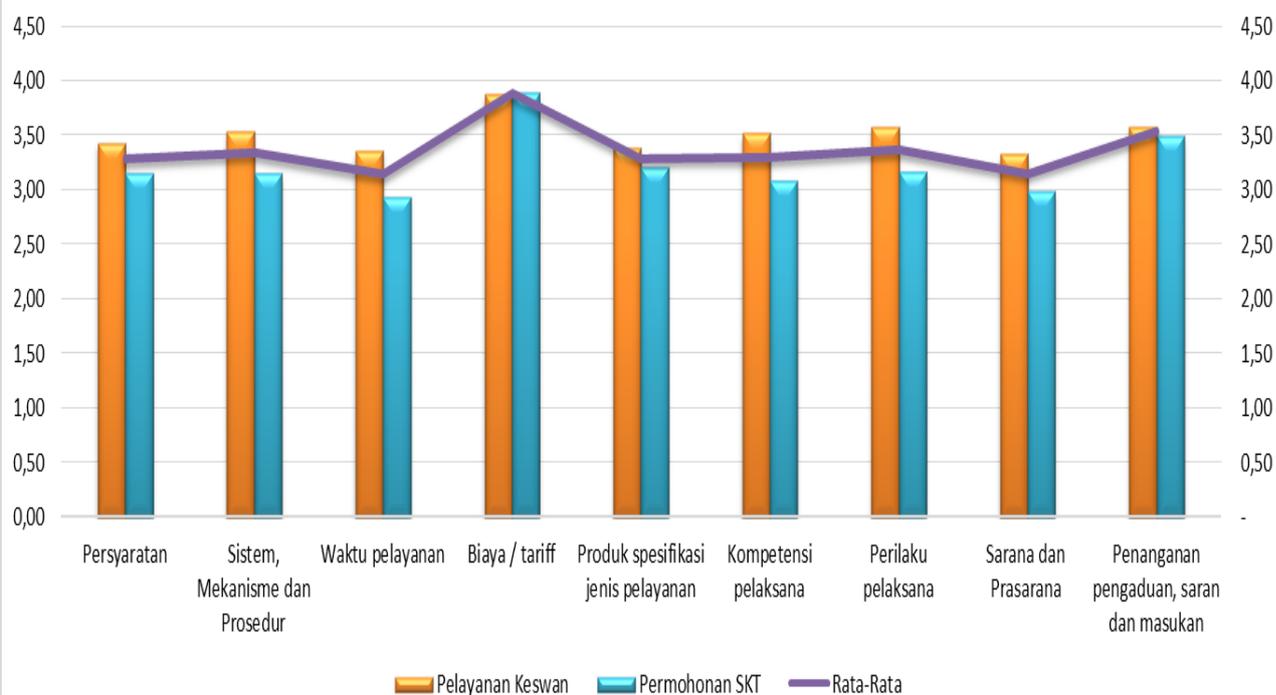
	NILAI UNSUR PELAYANAN PERMOHONAN SKT BAGI KELOMPOK TANI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,15	3,15	2,94	3,89	3,22	3,09	3,17	2,99	3,50
<b>Kategori</b>	B	B	C	A	B	B	B	C	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>80.01 (B – Baik)</b>								



IKM Tahun 2021 pada DKPPP diperoleh dari nilai rata-rata pada kedua layanan yang dinilai, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut :

	<b>NILAI RATA-RATA SKM PER UNSUR TAHUN 2021</b>								
	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
<b>IKM per unsur</b>	3,29	3,35	3,15	3,89	3,30	3,30	3,37	3,16	3,54
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>83,48 (B – Baik)</b>								

## NILAI RATA-RATA IKM PADA DKPPP KAB. TEMANGGUNG TAHUN 2021



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

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada Pelayanan Kesehatan Hewan, nilai terendah pada unsur U8 atau sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,33 poin. Nilai tertinggi pada unsur U4 atau Biaya /tarif layanan mendapatkan nilai 3,88 poin.
2. Pada Pelayanan Permohonan SKT bagi Kelompok tani, nilai terendah pada unsur U3 atau waktu layanan yang mendapatkan nilai 2,94 poin, disusul unsur U8 atau sarana prasarana yang mendapatkan nilai 2,99. Nilai tertinggi sebanyak 3,89 poin pada unsur U4 atau Biaya / tarif layanan.

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

Saran / kritik pada Layanan Kesehatan Hewan :

- “Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana di puskesmas yang memadai”.
- “Tambah alat alat nya supaya lebih lengkap dan juga membuka layanan steril gratis”.
- “lingkungan sekitar tempat vaksin mohon lebih di rapikan lagi”.

Saran / kritik pada Layanan Permohonan SKT Bagi Kelompok Tani :

- “Dalam pengajuan SKT, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya lebih cepat”.
- “Sudah bagus semoga ke depan bisa lebih dipersingkat sehingga langsung jadi dalam sehari”.
- “SKT mengikat ke register Poktan tidak ke pengurusnya sehingga tidak perlu ada pembaharuan saat ada reorganisasi”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas tentunya membutuhkan dana yang tidak sedikit dan ini sangat tergantung dengan kemampuan anggaran daerah maupun ada tidaknya anggaran dari APBN dan APBD 1. Sehingga yang dilakukan adalah memaksimalkan sarana dan prasarana yang telah ada.
- Waktu layanan yang dirasa lambat oleh pengguna layanan, maka terkait dengan hal ini perlu terlebih dahulu dilakukan identifikasi faktor yang menghambat terlaksananya pelayanan. Apabila keterlambatan tersebut bersumber dari petugas yang kurang tanggap dalam memberikan layanan, maka perlu dilakukan pembinaan oleh atasan. Akan tetapi dimungkinkan pula keterlambatan dalam layanan ternyata disebabkan oleh pengguna layanan itu sendiri yang kurang responsif dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Jika hal ini yang terjadi maka petugas pelayanan diharapkan selalu aktif menghubungi pengguna layanan untuk melengkapi berkas yang dibutuhkan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Identifikasi permasalahan	√				Bidang Penyuluhan
		Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi		√	√	√	
2	Sarana dan Prasarana	Identifikasi permasalahan	√	√			Bidang Peternakan, UPT Puskesmas dan BIB
		Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi			√	√	

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima Layanan Permohonan SKT Bagi Kelompok Tani Tahun 2018 – 2021 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2020, kemudian turun 0,41 poin pada tahun 2021. Penurunan pada unsur waktu pelayanan turun 0,14 poin, kompetensi pelaksana turun 0,14 poin dan perilaku pelaksana turun 0,11 poin.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Temanggung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 83,48.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif dan Penanganan pengaduan.

Temanggung, 2 November 2021

**Kepala Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan  
Perikanan Kabupaten Temanggung**



**JOKO BUDI NURYANTO, SP., M.SI**

Pembina Tk. I

NIP. 19710630 199803 1 005

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### a. Kuisisioner Online



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN (DKPPP) KAB. TEMANGGUNG

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

\* Wajib

**Bapak/Ibu/Saudara/ Saudari yang kami hormati,**  
Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami agar semakin baik. Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi setiap pertanyaan di bawah ini. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Temanggung, Agustus 2021

Jenis Layanan (Pilih Salah Satu) \*

Permohonan Surat Keterangan Terdaftar Kelompok Tani

Pelayanan Kesehatan Hewan

Tanggal Survei \*

Tanggal

b. Kuisisioner Manual – Pelayanan Kesehatan Hewan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN KABUPATEN TEMANGGUNG  
TAHUN 2021**

Bapak/ Ibu yang kami hormati,

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuisisioner ini. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami agar semakin baik. Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi setiap pertanyaan di bawah ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terimakasih.

Jenis Layanan : **Pelayanan Kesehatan Hewan**  
 Tanggal Survei : ..... Jam Survei : 1. 08.00 - 12.00  
 2. 13.00 - 16.00

**I. PROFIL\***

Jenis Kelamin	: 1. L	2. P	Usia: .....	tahun
Pendidikan	1. SD	3. SMA	3. D4/ S1	
	2. SMP	4. D1, D2, D3	5. S2 ke atas	
Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI		3. WIRASWASTA	5. PETANI
	2. KARYAWAN SWASTA		4. PELAJAR/MAHASISWA	6. LAINNYA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN\***

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Jawaban		Skor
	a.	Tidak sesuai	1
	b.	Kurang sesuai	2
	c.	Sesuai	3
	d.	Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudera tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini?	Jawaban		Skor
	a.	Tidak mudah	1
	b.	Kurang mudah	2
	c.	Mudah	3
	d.	Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudera tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Jawaban		Skor
	a.	Tidak cepat	1
	b.	Kurang cepat	2
	c.	Cepat	3
	d.	Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudera tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Jawaban		Skor
	a.	Sangat Mahal	1
	b.	Cukup Mahal	2
	c.	Murah	3
	d.	Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudera tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Jawaban		Skor
	a.	Tidak sesuai	1
	b.	Kurang sesuai	2
	c.	Sesuai	3
	d.	Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat Saudera tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Jawaban		Skor
	a.	Tidak kompeten	1
	b.	Kurang kompeten	2
	c.	Kompeten	3
	d.	Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudera tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Jawaban		Skor
	a.	Tidak sopan & ramah	1
	b.	Kurang sopan & ramah	2
	c.	Sopan dan ramah	3
	d.	Sangat sopan & ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudera tentang kualitas sarana dan prasarana?	Jawaban		Skor
	a.	Buruk	1
	b.	Cukup	2
	c.	Baik	3
	d.	Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudera tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Jawaban		Skor
	a.	Tidak ada	1
	b.	Ada tapi tidak berfungsi	2
	c.	Berfungsi kurang maksimal	3
	d.	Dikelola dengan baik	4

Keterangan = \* Beri tanda silang pada kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden

Kritik dan Saran :

c. Kuisisioner Manual – Layanan Permohonan SKT Bagi Kelompok Tani

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN KABUPATEN TEMANGGUNG  
TAHUN 2021**

Bapak/ Ibu yang kami hormati,

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuisisioner ini. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami agar semakin baik. Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi setiap pertanyaan di bawah ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terimakasih.

Jenis Layanan : **Permohonan SKT Bagi Kelompok Tani**

Tanggal Survei : ..... Jam Survei : 1. 08.00 - 12.00  
2. 13.00 - 16.00

**I. PROFIL\***

Jenis Kelamin	: 1. L	2. P	Usia: .....tahun
Pendidikan	: 1. SD	3. SMA	5. D4/ S1
	2. SMP	4. D1, D2, D3	6. S2 ke atas
Pekerjaan	: 1. PNS/TNI/POLRI	3. WIRASWASTA	5. PETANI
	2. KARYAWAN SWASTA	4. PELAJAR/MAHASISWA	6. LAINNYA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN\***

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Skor	
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai	1
		b. Kurang sesuai	2
		c. Sesuai	3
		d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini?	a. Tidak mudah	1
		b. Kurang mudah	2
		c. Mudah	3
		d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak cepat	1
		b. Kurang cepat	2
		c. Cepat	3
		d. Sangat cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	a. Sangat Mahal	1
		b. Cukup Mahal	2
		c. Murah	3
		d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak sesuai	1
		b. Kurang sesuai	2
		c. Sesuai	3
		d. Sangat sesuai	4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten	1
		b. Kurang kompeten	2
		c. Kompeten	3
		d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan & ramah	1
		b. Kurang sopan & ramah	2
		c. Sopan dan ramah	3
		d. Sangat sopan & ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Buruk	1
		b. Cukup	2
		c. Baik	3
		d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak ada	1
		b. Ada tapi tidak berfungsi	2
		c. Berfungsi kurang maksimal	3
		d. Dikelola dengan baik	4

Keterangan = \* Beri tanda silang pada kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden

Kritik dan Saran :

**FORMULIR PENGOLAHAN DATA**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021**  
**PELAYANAN PERMOHONAN SKT BAGI KELOMPOK TANI**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
3	4	3	3	4	4	3	3	2	3
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	2	3	2	4	3	2	3	2	3
8	4	3	3	4	3	3	4	3	3
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	2	2	2	4	4	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	4	3	4
13	3	3	2	3	3	3	3	2	1
14	3	3	3	4	3	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3
18	3	3	2	4	3	3	3	3	3
19	4	3	2	3	3	3	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	4	3	4	4	3	3	4	4
29	2	2	2	4	3	2	3	2	3
30	3	3	2	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	3	4	3	4	3	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	2	3
34	3	3	3	4	3	3	3	2	3
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3
36	3	3	2	4	3	3	3	2	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	4	3	3	3	4	3	4	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	2	2	3	2	3	3	2	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	1
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4

48	3	3	3	3	3	2	3	3	3
49	3	3	2	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	1
52	3	3	3	4	4	3	3	3	4
53	3	3	4	4	3	3	3	3	1
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4	3	4	3	4
56	4	4	3	4	4	3	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	4	4	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	4	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	1
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	4	3	4	3	3	4	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	1
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	2	4
74	3	3	3	4	3	3	3	2	2
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	3	4	3	4	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	4	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	2	4	3	3	3	3	3
83	4	3	3	4	4	3	3	2	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	2	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	4	3	3	4
89	3	3	3	4	4	3	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	4	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	2	4	3	3	3	3	4
97	3	3	2	4	3	3	3	3	3
98	3	3	2	4	3	3	3	2	2
99	3	3	3	4	3	3	3	3	1
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4

102	4	4	3	4	3	3	3	3	1
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	4	3	3	3	4
109	4	3	3	4	3	3	4	3	4
110	4	4	3	4	4	3	4	3	4
111	3	3	4	4	3	3	3	3	3
112	3	4	3	4	4	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	4	3	3	1
115	3	4	3	4	4	3	3	3	4
116	4	4	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	4	4	1
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	4	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	3	4	4	4	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	4	4
129	4	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	3	4	3	4	3	3	4
132	3	3	2	4	3	4	3	3	4
133	4	4	3	4	3	4	4	4	4
134	4	4	3	4	4	4	4	3	4
135	3	3	3	4	4	3	3	3	4
136	3	3	3	4	4	3	3	3	4
137	3	3	3	4	4	3	3	3	4
138	3	3	3	4	4	3	3	3	4
139	3	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>TOTAL NILAI PER UNSUR</b>	438	438	409	541	447	429	441	415	486
<b>NILAI RATA-RATA PER UNSUR</b>	3,15	3,15	2,94	3,89	3,22	3,09	3,17	2,99	3,50
<b>NILAI IKM TIAP UNSUR</b>	0,34662	0,34662	0,32367	0,42813	0,35374	0,3395	0,34899	0,32842	0,3846
<b>NILAI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	3,20								
<b>NILAI IKM</b>	<b>80,01</b>								



NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
54	4	4	3	4	4	3	3	3	4
55	1	3	3	4	3	3	3	2	3
56	3	4	4	4	3	3	4	4	4
57	4	4	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	4	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	3	3	3	4	3	3	4	3	1
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	3	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	2	4
70	3	4	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	4	4	2	4
73	3	4	3	4	3	3	3	3	4
74	3	4	3	4	3	4	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4
76	3	4	3	4	3	4	4	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	4	3	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	4	3	4	3	4	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	4	3	4	3	1
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	3	3	3	4	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	4	3	3	1
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	4	4	4
101	4	3	3	4	3	3	4	3	3
102	4	4	4	4	3	4	4	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	4	4	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	2	4	3	3	4	3	4
107	3	4	3	4	4	3	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	3
109	3	4	4	3	3	4	4	4	4
110	4	4	3	4	3	4	3	4	4
111	3	3	3	4	3	4	3	3	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
112	3	4	3	4	3	3	3	3	4
113	3	4	3	4	3	3	3	3	4
114	4	3	4	4	4	3	4	4	4
115	3	3	1	4	3	3	3	2	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	3	4	3	4	3	4	4	4	4
119	3	4	3	4	3	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	4	4	4
127	3	3	3	3	3	4	3	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	3	3	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	4	3	4	1
133	3	3	3	3	3	4	3	3	1
134	4	3	3	4	3	3	3	3	1
135	3	4	3	4	4	3	3	3	1
136	3	3	4	3	3	4	3	3	1
137	3	4	3	4	3	3	4	4	1
138	3	3	3	3	3	3	3	3	1
139	3	3	3	4	3	3	3	3	1
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	3	3	3	3	3	3	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	4	4	4	4
148	4	3	3	4	3	4	3	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	4	4	4	4	3	4	4	4
153	3	4	4	4	3	4	4	3	4
<b>TOTAL NILAI PER UNSUR</b>	525	542	514	594	518	539	547	510	548
<b>NILAI RATA-RATA PER UNSUR</b>	3,43	3,54	3,36	3,88	3,39	3,52	3,58	3,33	3,58
<b>NILAI IKM TIAP UNSUR</b>	0,37745	0,38967	0,36954	0,42706	0,37242	0,38752	0,39327	0,36667	0,39399
<b>NILAI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	3,48								
<b>NILAI IKM</b>	<b>86,94</b>								