



**PEMERINTAH KABUPATEN
LIMA PULUH KOTA**

Laporan Pelaksanaan
*Survei Kepuasan
Masyarakat*



TAHUN 2025



DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II.....	5
ANALIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM.....	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner.....	1
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	2

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 mengamankan 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 Peternakan dan Kesehatan Hewan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, 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 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota.

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.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota 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).

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (Enam) Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota. Responden dipilih secara acak yang dimana jumlah responden 154 orang yang datang langsung ke kantor Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota.

BAB II

ANALIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

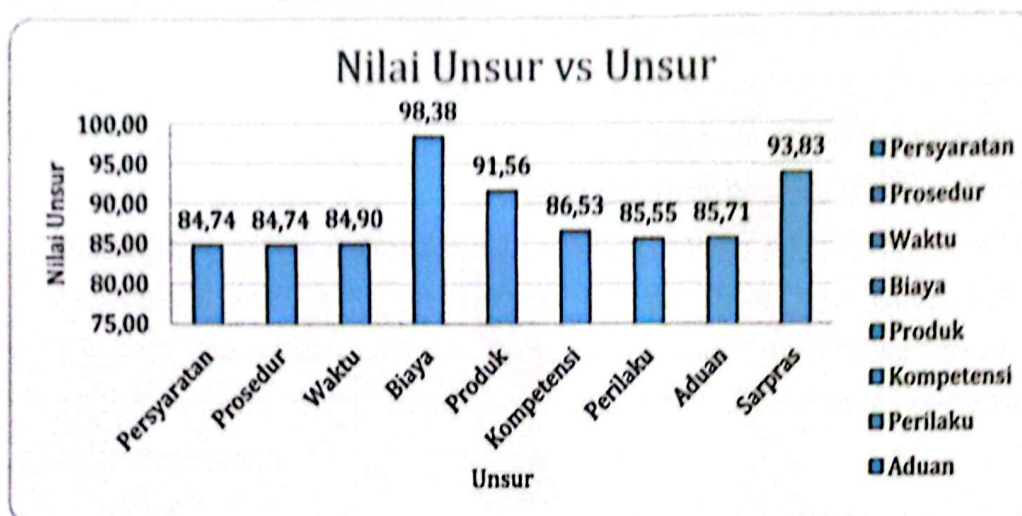
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 154 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	68	45,3%
		PEREMPUAN	86	55,8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	13	8,4%
		SMP	38	24,7%
		SMA	76	49,4%
		S1	27	17,5%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	5	3,3%
		TNI	1	0,7%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	52	33,8%
		WIRUSAHA	47	30,5%
		LAINNYA	49	31,8%
4	JENIS LAYANAN	KELOMPOK TANI	81	52%
		SKKH	3	1,9%
		ANTILISA	13	8,4%
		UMUM	22	14,3%
		PELAYANAN IB	31	19,5%
		IZIN USAHA	4	3,2%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Kelompok Tani	81	275	275	275	323	296	287	283	285	299	288,67
2.	SKKH	3	10	10	10	12	9	10	10	10	11	10,22
3.	Antilisa	13	43	43	43	52	43	42	43	43	50	44,67
4.	Umum	22	74	74	74	87	81	70	70	73	80	75,89
5.	Pelayanan IB	31	107	107	107	116	120	109	106	103	122	110,78
6.	Izin Usaha	4	13	13	14	16	15	15	15	14	16	14,56
Rerata IKM Per Unsur			84,74	84,74	84,90	98,38	91,56	86,53	85,55	85,71	93,83	
IKM Unit Layanan			88,44									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek prosedur dan persyaratan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur dan persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 84,74.

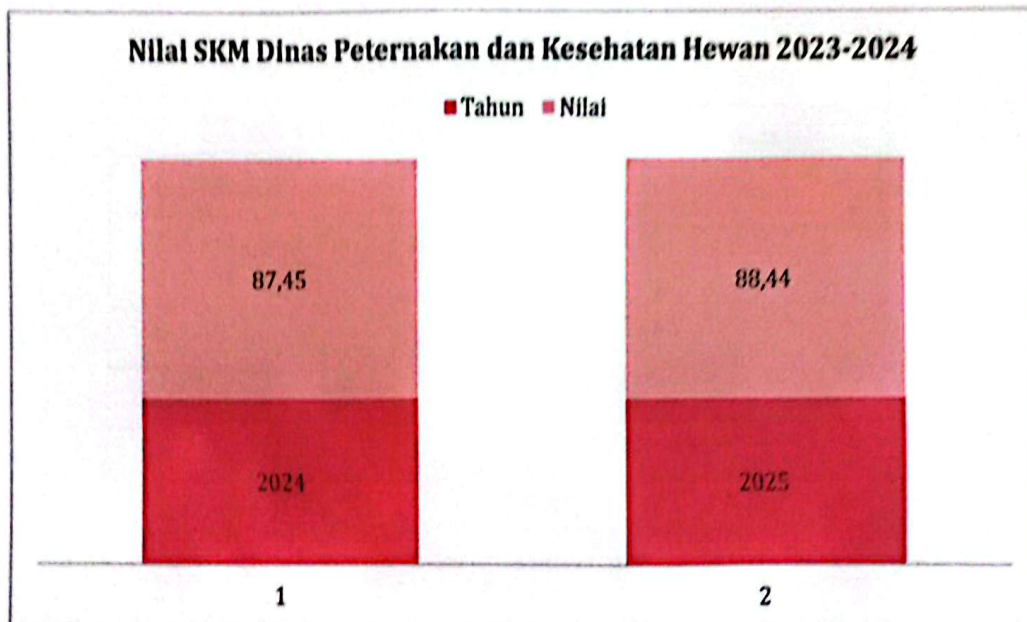
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasakan sulit oleh masyarakat karena salah satu syarat pelayanan yaitu surat permohonan dari Wali Nagari, Data Populasi Ternak masing-masing anggota kelompok dan rekomendasi dari Koordinator Unit Layanan Puskesmas, kadang kelompok sudah sampai di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan tidak membawa surat persyaratan layanan tersebut, dan untuk prosedur pelayanan dirasakan kurang pelayanan oleh masyarakat karena setelah bahan persyaratan di serahkan ke petugas pelayanan, petugas pelayanan mengecek kelengkapan sesuai dengan persyaratan pelayanan, di antar ke Bidang terkait untuk di cek kelengkapannya, lalu proses dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang kemudian diserahkan ke petugas pelayanan kemudian di serahkan ke kelompok, ini membutuhkan waktu dan proses.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh kelompok tani khususnya dan masyarakat umumnya. Fokus utama kami adalah melakukan pemahaman tentang persyaratan layanan, prosedur layanan, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	Desember 2025	Bidang Penyuluhan, Bidang Prasarana dan Sarana dan
		Melakukan sosialisasi ke Walinagri dan Kelompok tani	Desember 2025	Bidang Keswan, Kesmavet dan PP serta Bidang Perbibitan dan Produksi
2	Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Desember 2025	Bidang Penyuluhan, Bidang Prasarana dan Sarana dan Bidang Keswan, Kesmavet dan PP serta Bidang Perbibitan dan

2.4 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 Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dilihat melalui gambar/grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima puluh Kota.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39
3	Waktu Penyelesaian	3,38
4	Biaya/Tarif	3,97
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,60
6	Kompetensi Pelaksana	3,42
7	Perilaku Pelaksana	3,43
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33
9	Sarana dan Prasarana	3,84

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Meningkatkan sosialisasi terhadap waktu pelayanan	Sudah	Melakukan sosialisasi terhadap waktu pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan	
2	Melakukan Koordinasi dengan Wali Nagari Tentang Persyaratan Pelayanan	Sudah	Koordinasi dengan Wali Nagari Tentang Persyaratan Pelayanan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	
3	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan dan prosedur layanan	Sudah	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan dan prosedur layanan dengan mengadakan forum perangkat daerah	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 154 orang mengisi SKM pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota di tahun 2025. Layanan Kelompok Tani menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 81 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,44. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lima Puluh Kota telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Payakumbuh, 28 November 2025

Kepala Dinas Peternakan

dan Kesehatan Hewan



drh. Devi Kusmira

NIP. 19751216 200212 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Tanggal Survei : 4 Sept 2018 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
12.00 - 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSSAHA
☒ LAINNYA : Peternak (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : Kelompok I dan KELOMPOK TANISAKHLANTILISA, UMUM, RI dll (misal : PELAYANAN

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat cepat	7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



