



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UPT RUMAH POTONG HEWAN dan PUSAT KESEHATAN HEWAN

DINAS PERTANIAN KABUPATEN PEMALANG



TAHUN 2021
SEMESTER II

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kabupaten Pemalang Tahun 2021 Semester II telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kabupaten Pemalang. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kabupaten Pemalang.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, Januari 2022

KEPALA DINAS PERTANIAN
KABUPATEN PEMALANG,


WAHADI, SE., MSi
NIP. 196501011997031008

DAFTAR ISI

Judul	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud	1
C. Tujuan	2
D. Prinsip	2
E. Manfaat	3
BAB II	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	4
A. Profil Unit Pelayanan	4
B. Metode Pelaksanaan	5
1. Perencanaan	5
2. Tim Pelaksana Survei	6
3. Lokasi	6
4. Waktu Pelaksanaan	6
5. Teknik Survei	6
6. Responden	6
7. Bentuk Jawaban	6
8. Pengolahan dan Analisis Data	7
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	8
10. Proses Kontrol Kualitas	8
11. Penyusunan Laporan	8
C. Analisis dan Pembahasan	8
1. Karakteristik Responden	9
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	11
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	12
BAB III	
PENUTUP	14
A. Kesimpulan	14
B. Saran	16
C. Rencana Tindaklanjut	17
LAMPIRAN	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu segala unsur yang merupakan bagian dari proses pelayanan kepada masyarakat harus dikelola sebaik-baiknya. Unsur-unsur dimaksud meliputi prosedur, fasilitas (sarana dan prasarana), suasana lingkungan, dan biaya pelayanan.

Dengan demikian, untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan perbaikan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif, yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah:

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai / Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

- b. Memetakan kinerja pelayanan UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan.
- d. Memperbaiki pelayanan, sarana dan prasarana, meningkatkan keamanan dan kenyamanan.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah:

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan Tahun 2021 Semester II;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Pertanian Kabupaten Pematang Jaya;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan

konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Usaha di bidang peternakan dapat berkembang secara optimal apabila didukung dengan adanya sarana pendukung yang memadai antara lain adanya pusat kesehatan hewan untuk meningkatkan derajat kesehatan, produksi dan produktivitas hewan, serta adanya Rumah Potong Hewan untuk menjamin produk hewan (khususnya daging) yang aman, sehat, utuh dan halal (ASUH) serta memastikan layak atau tidaknya hewan dipotong dan dikonsumsi.

Masalah kesehatan hewan harus dipandang sebagai masalah kesehatan semesta, yang memerlukan pendekatan paradigma “*one world – one health – one medicine*”. Hal ini mengandung implikasi pentingnya penyelesaian masalah kesehatan hewan secara tuntas dan berkesinambungan dalam suatu sistem kesehatan hewan nasional. Pada hakekatnya upaya kesehatan, termasuk kesehatan hewan, merupakan tanggungjawab bersama. Oleh sebab itu Pemerintah perlu mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan hewan, termasuk pelayanan jasa medik veteriner sebagai bagian integral dari sistem kesehatan hewan nasional untuk sebesar-besarnya kesejahteraan manusia, derajat kesehatan hewan, serta keharmonian pelestarian lingkungan.

Pelayanan jasa medik veteriner di Kabupaten Pematang Jaya dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan yang selanjutnya disingkat RPH dan Puskeswan. RPH diselenggarakan untuk menjamin produk hewan yang aman, sehat, utuh dan halal (ASUH) serta memastikan layak tidaknya hewan dipotong dan dikonsumsi. Sedangkan Puskeswan adalah pos kesehatan hewan yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan hewan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Bersama Menteri Pertanian dan Menteri Dalam Negeri Nomor: 690/Kpts/TN.510/10/10/1993 dan Nomor 88 tahun 1993 tentang Pos Kesehatan Hewan.

Adapun layanan yang diberikan pada RPH dan Puskeswan antara lain:

1. Pelayanan pemotongan hewan di RPH, terdiri dari:
 - a. pemotongan hewan,
 - b. pemeriksaan kesehatan hewan sebelum dipotong (ante mortem), dan
 - c. pemeriksaan daging (post mortem),
2. Pelayanan kesehatan hewan dan reproduksi ternak di Puskeswan, terdiri dari:
 - a. pemeriksaan kesehatan dan pengobatan hewan,
 - b. pemeriksaan kesehatan masyarakat veteriner,
 - c. tindakan vaksinasi hewan,
 - d. tindakan inseminasi buatan (IB),
 - e. pemeriksaan kebuntingan (PKb),
 - f. pemeriksaan status reproduksi ternak/ Asistensi Teknik Reproduksi (ATR),
 - g. penerbitan Surat Keterangan Kesehatan Hewan.

B. Metode Pelaksanaan

Metode untuk mengumpulkan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi / sejumlah besar responden, melalui beberapa tahap diantaranya:

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan Kabupaten Pemalang pada Tahun 2021 Semester II ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berada pada tempat layanan UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Nopember - Desember Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan tahun 2021 Semester II. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan menggunakan kuesioner dan mendatangi langsung lokasi survei untuk membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan dapat dikategorikan sebagai berikut:

- Nilai persepsi 1 (tidak baik) artinya pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket /

tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

- Nilai persepsi 2 (kurang baik) artinya pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai persepsi 3 (baik) artinya pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Nilai persepsi 4 (sangat baik) artinya pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

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

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rerata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25~100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan:

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

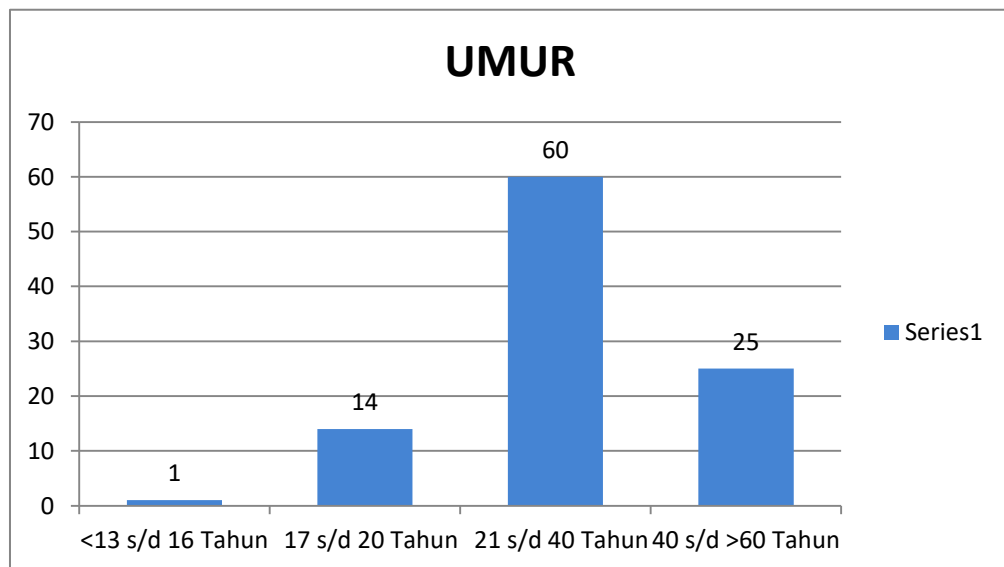
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan Tahun 2021 Semester II ini adalah pengguna layanan di UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 100 responden

dari 11 layanan di UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

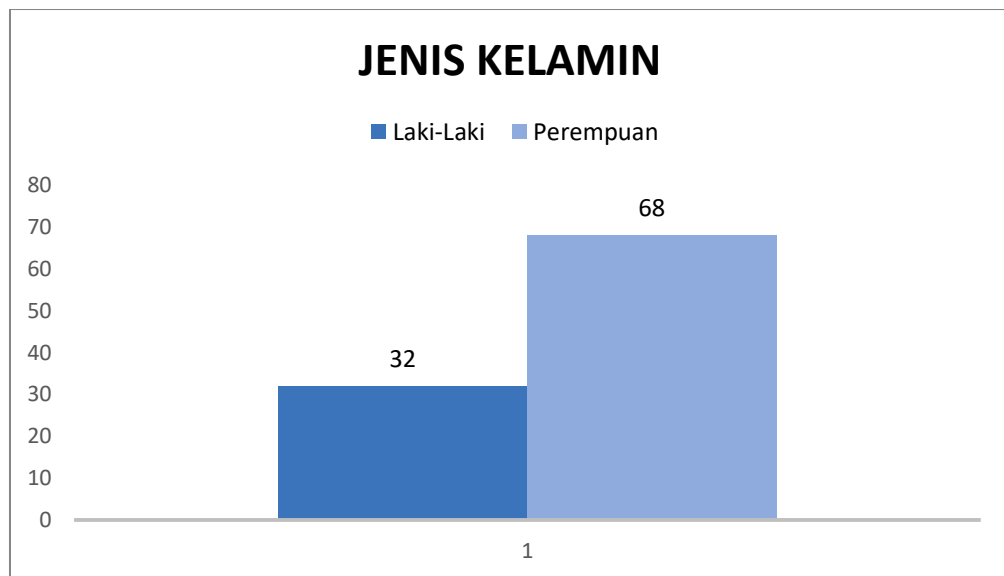
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan penghasilan per bulan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan Tahun 2021 Semester II dapat disampaikan sebagai berikut:

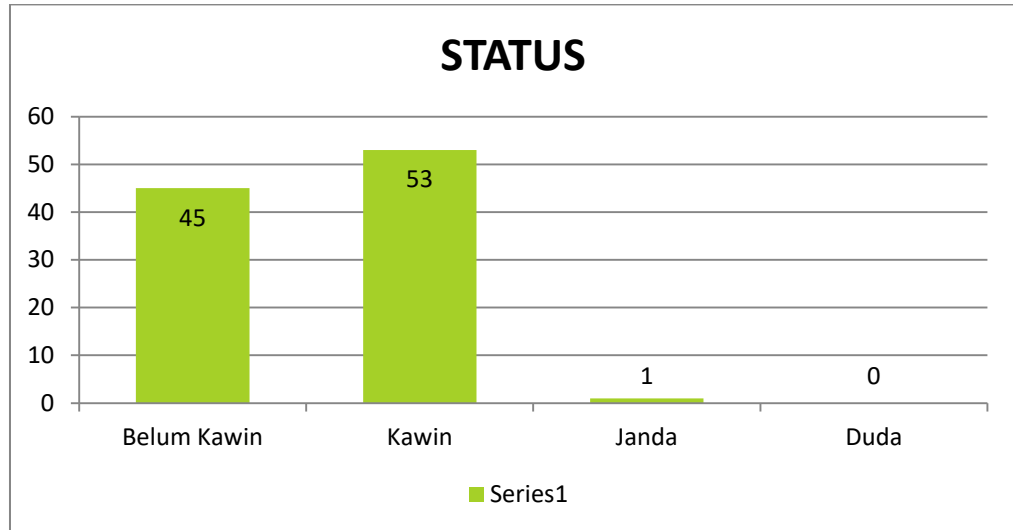
a. Berdasarkan Umur.



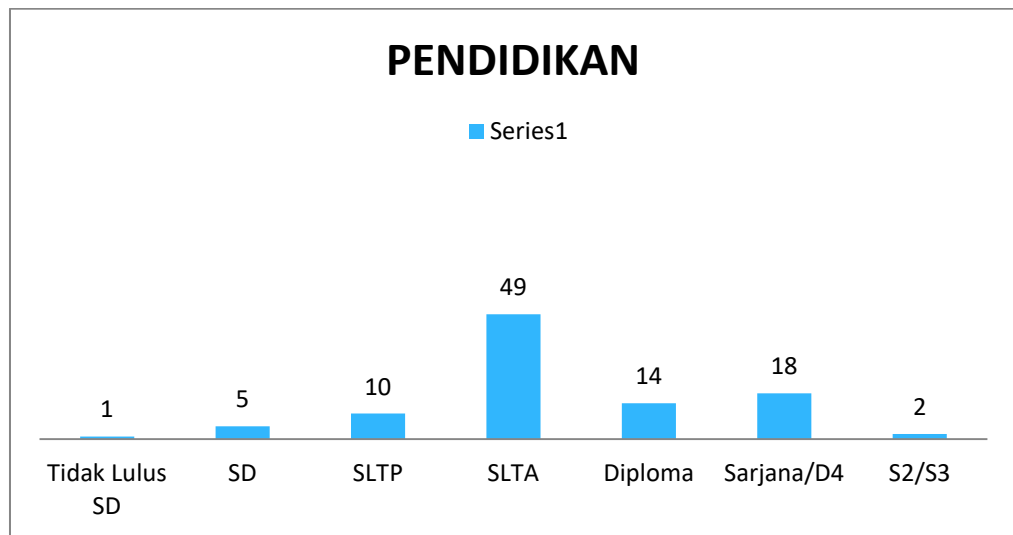
b. Berdasarkan Jenis Kelamin.



c. Berdasarkan Status Perkawinan.



d. Berdasarkan Pendidikan.

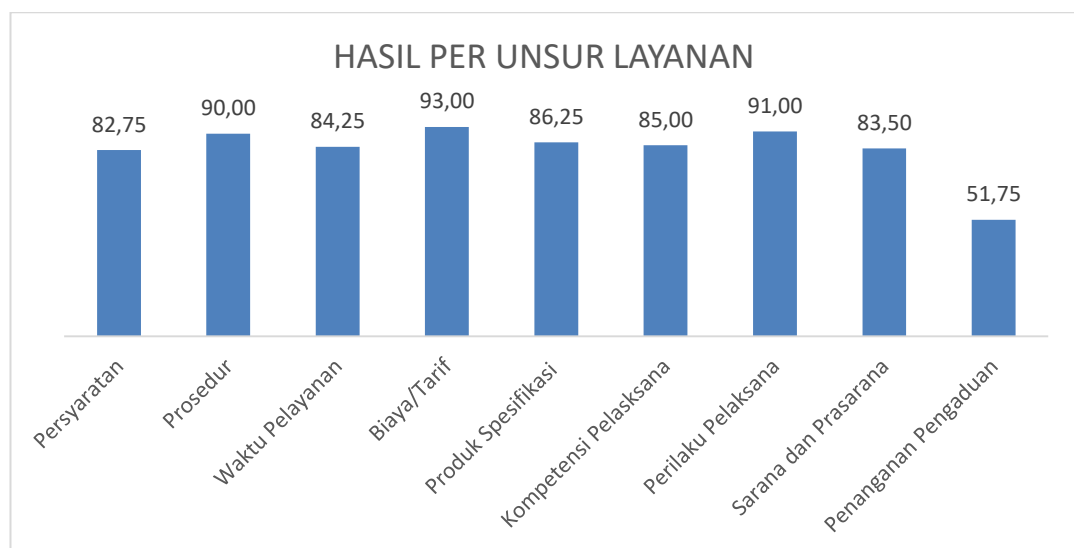


e. Berdasarkan Pekerjaan.



2. Indeks Nilai Per unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan (unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan). Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diagram sebagai berikut:



- **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan mempunyai nilai 82,75 yang artinya masuk kategori baik.

- **Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. mempunyai nilai 90,00 yang artinya masuk kategori sangat baik.

- **Waktu pelayanan**

Waktu yang dibutuhkan dalam melayani tiket kepada pengunjung dari pemberian uang, menerima tiket, kemudian pengembalian uang kepada pengunjung. Waktu pelayanan mempunyai nilai 84,25 yang artinya masuk kategori baik.

- 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 nilai 93,00 yang artinya masuk kategori sangat baik.
- Produk spesifikasi (pelayanan)
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 86,25 yang termasuk kategori baik.
- Kompetensi pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, dengan nilai mutu pelayanan 85,00 yang termasuk kategori baik.
- Perilaku pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 91,00 yang termasuk kategori sangat baik.
- Sarana dan prasarana
Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 83,50 yang termasuk kategori baik.
- Penanganan pengaduan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut dengan nilai mutu pelayanan 51,75 yang termasuk kategori tidak baik.

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

1. Harus ada inovasi lagi di unit Rumah Potong Hewan dan unit Puskesmas, yaitu penambahan dan perbaikan sarana prasarana dan material untuk pelayanan (obat-obat hewan, dan material lainnya).
2. Ditingkatkan lagi dalam kualitas pelayanannya.
3. Masih banyak tempat atau bagian dari unit pelayanan yang perlu ditata.
4. Untuk menjadi identitas, petugas menggunakan seragam resmi.
5. Perlu sediakan tempat parkir yang memadai di setiap unit pelayanan.
6. Beberapa fasilitas yang kurang berfungsi.
7. Kebersihan dan kelengkapan di dalam MCK perlu dibenahi (di beberapa unit pelayanan).
8. Perlu merawat sarpras yang telah ada karena beberapa kondisi kurang perawatan.
9. Tingkatkan pelayanan melalui Sumberdaya Manusia berkompeten dan ramah,

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kabupaten Pematang Jaya:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Syarat	82,75	baik
2.	Prosedur	90,00	sangat baik
3.	Waktu Pelayanan	84,25	baik
4.	Biaya / Tarif	93,00	sangat baik
5.	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	86,25	baik
6.	Kompetensi Pelaksana	85,00	baik
7.	Perilaku Pelaksana	91,00	sangat baik
8.	Sarana dan Prasarana	83,50	baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	51,75	tidak baik
IKM		82,97	baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan masuk pada kategori **baik** (nilai rerata **82,97**).

Di antara 9 (sembilan) unsur layanan publik yang disurvei:

- 3 unsur layanan memperoleh predikat sangat baik,
- 5 unsur layanan memperoleh predikat baik, dan
- 1 unsur layanan memperoleh predikat tidak baik.

Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara

layanan hendaknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah:

a. Penanganan Pengaduan

Tujuan penanganan pengaduan adalah untuk merespon Pengaduan baik yang berasal dari masyarakat, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap layanan unit RPH ataupun Puskesmas.

b. Sarana dan Prasarana

Adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

c. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu yang dibutuhkan sejak pelanggan datang sampai selesai dilayani.

d. Biaya / tarif

Biaya yang dikeluarkan guna memperoleh layanan.

e. Produk Spesifikasi (pelayanan)

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana

Ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi publik.

g. Perilaku Pelaksana

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- adil dan tidak diskriminatif;
- cermat;
- santun dan ramah;
- tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- profesional;
- tidak mempersulit;
- patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

- menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- sesuai dengan kepatantasan; dan
- tidak menyimpang dari prosedur.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan dan melakukan pengawasan.

i. Media Komunikasi

Media komunikasi adalah suatu alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak.

B. Saran

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, masukan dari responden yang telah mengisi kuesioner akan dijadikan bahan evaluasi oleh Dinas Pertanian untuk memperbaiki pelayanan serta perbaikan dan kelengkapan sarana prasarana UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan.

C. Rencana Tindaklanjut

Adalah tindaklanjut yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di UPT Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan. Maka akan dibentuk rencana tindaklanjut untuk menangani keluhan dari masyarakat, sebagai berikut:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
1.	Syarat:	Mempertahankan / meningkatkan kualitas setiap unsur pelayanan.	Kepala Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan
2.	Prosedur	Mempertahankan / meningkatkan kualitas setiap unsur pelayanan.	Kepala Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan
3.	Waktu	Mempertahankan / meningkatkan kualitas setiap unsur pelayanan.	Kepala Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan
4.	Biaya	Mempertahankan / meningkatkan kualitas setiap unsur pelayanan.	Kepala Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan
5.	Produk	Mempertahankan / meningkatkan kualitas setiap unsur pelayanan.	Kepala Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan
6.	Kompetensi Pelaksana	Mempertahankan / meningkatkan kualitas setiap unsur pelayanan.	Kepala Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan
7.	Perilaku Pelaksana - Terpantaunya kebersihan secara berkala	- Menambah sarana tempat sampah, - Membersihkan area pelayanan secara berkala, - Membersihkan area lingkungan	Kepala Subbagian Tata Usaha pada Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan

8.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obat-obat hewan, sarana kesehatan hewan, - Bangunan dan prasarana lainnya. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mencukupi kebutuhan obat hewan dan sarana penunjang operasional rumah potong hewan dan pusat kesehatan hewan, - Rehabilitasi dan peremajaan sarana dan prasarana lainnya secara keseluruhan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan - Kepala Bidang Sarana dan Prasarana pada Dinas Pertanian
9.	<p>Penanganan dan Pengaduan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan pengaduan yang harus selalu ada dengan membuat formulir pengaduan, - Menyediakan kotak pengaduan / saran. - Tenaga medik, paramedik dan informasi agar lebih responsif terhadap permintaan informasi atau keluhan pelanggan, baik keluhan yang disampaikan langsung maupun yang melalui media (whatsapp, sms, telpon dan lain-lain), baik permintaan informasi pra pelayanan maupun keluhan pasca pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Subbagian Tata Usaha pada Unit Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan, - Petugas medik, - Petugas paramedik, - Tenaga administrasi dan informasi.

Pemalang, Januari 2022

KEPALA DINAS PERTANIAN
KABUPATEN PEMALANG,

WAHADI, SE., MSi.
NIP. 196501011997031008

LAMPIRAN KUESIONER

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN

NAMA UNIT PELAYANAN	RUMAH POTONG HEWAN DINAS PERTANIAN
---------------------	---------------------------------------

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menanganii!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Umur tahun	□ □ □ □
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	□
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	□
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	□
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	□

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Rumah Potong Hewan Dinas Pertanian ? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Rumah Potong Hewan Dinas Pertanian? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Rumah Potong Hewan Dinas Pertanian? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di Rumah Potong Hewan Dinas Pertanian? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ? a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? a. Tidak Memuaskan . b. Kurang Memuaskan . c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	1 2 3 4		

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
TAHUN**

NAMA UNIT PELAYANAN	PUSAT KESEHATAN HEWAN DINAS PERTANIAN
----------------------------	--

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menanganinya!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Umur tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	<input type="checkbox"/>
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian ?		6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Puskesmas Dinas Pertanian?	
a. Tidak sederhana.	1	a. Tidak mampu.	1
b. Kurang sederhana.	2	b. Kurang mampu.	2
c. Sederhana.	3	c. Mampu.	3
d. Sangat sederhana.	4	d. Sangat mampu.	4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian?		7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak Baik	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang Baik	2
c. Mudah.	3	c. Baik	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat Baik	4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di Puskesmas Dinas Pertanian?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat.	2	b. Cukup.	2
c. Cepat.	3	c. Baik.	3
d. Sangat Cepat.	4	d. Sangat Baik.	4
4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?		9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ?	
a. Selalu tidak sesuai.	1	a. Belum Ada.	1
b. Kadang-kadang sesuai.	2	b. Ada tapi kurang berfungsi.	2
c. Banyak sesuai.	3	c. Berfungsi tapi kurang maksimal.	3
d. Selalu sesuai.	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ?			
a. Tidak Memuaskan .	1		
b. Kurang Memuaskan .	2		
c. Memuaskan.	3		
d. Sangat Memuaskan.	4		

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang