

# LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**PELAYANAN KESEHATAN HEWAN  
DAN VAKSINASI**

**&**

**PELAYANAN INSEMINASI BUATAN  
PADA TERNAK SAPI**

**DINAS PETERNAKAN  
KABUPATEN ROTE NDAO  
PERIODE JANUARI – JUNI**

**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksanaan SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
3.1 Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi.....	6
3.2.1 Jumlah Responden SKM (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi) .....	6
3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi) .....	6
3.2 Layanan Kesehatan Hewan dan Vaksinasi.....	7
3.2.1 Jumlah Responden SKM (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi) .....	7
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi) .....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN	
Lampiran I Kuesioner Pelayanan Kesehatan Hewan dan Vaksinasi .....	12
Lampiran II Kuesioner Pelayanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi .....	13
Lampiran III Pengolahan Data Survey IKM (IB) .....	14
Lampiran IV Bentuk Mutu Pelayanan (IB) .....	15
Lampiran V Pengolahan Data Survey IKM (KESWAN) .....	16
Lampiran VI Bentuk Mutu Pelayanan (KESWAN) .....	17
Lampiran VII Dokumentasi.....	18

## **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 Peternakan Kabupaten Rote Ndao sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rote Ndao, 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 Informasi yang telah diberikan oleh Dinas Peternakan Kabupaten Rote Ndao.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Peternakan Kabupaten Rote Ndao dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dinas Peternakan adalah tim yang sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Peternakan Kabupten Rote Ndao.

### 2.2 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 Kabupaten Rote Ndao 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 dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan 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 himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 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 6 (enam) bulan periode Januari - Juni tahun 2025 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	02 s/d 10 Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	11 Januari -14 Mei 2025	104
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	15 Mei -02 Juni 2025	19
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	02 Juni 2025 – 16 Juni 2025	9

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah penerima layanan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Peternakan Kabupaten Rote Ndao dalam kurun waktu Enam Bulan adalah sebanyak 31 orang untuk layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi dan 86 orang untuk Layanan Kesehatan Hewan dan Vaksinasi. 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 25 orang untuk layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi dan 25 orang untuk Layanan Kesehatan Hewan dan Vaksinasi sehingga total responden adalah 50 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Gambar 1. Tabel Krejcie and Morgan

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi**

**3.2.1 Jumlah Responden SKM (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi)**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	24	96 %
		PEREMPUAN	1	4 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	8 %
		SLTP	3	12 %
		SLTA	19	76 %
		DIII	1	4 %
		SI	-	0 %
		S2	-	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	11	24 %
		TNI/POLRI	1	4 %
		SWASTA	7	28 %
		WIRAUSAHA	1	4 %
		LAINNYA	5	20 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI	25	100

**3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi)**

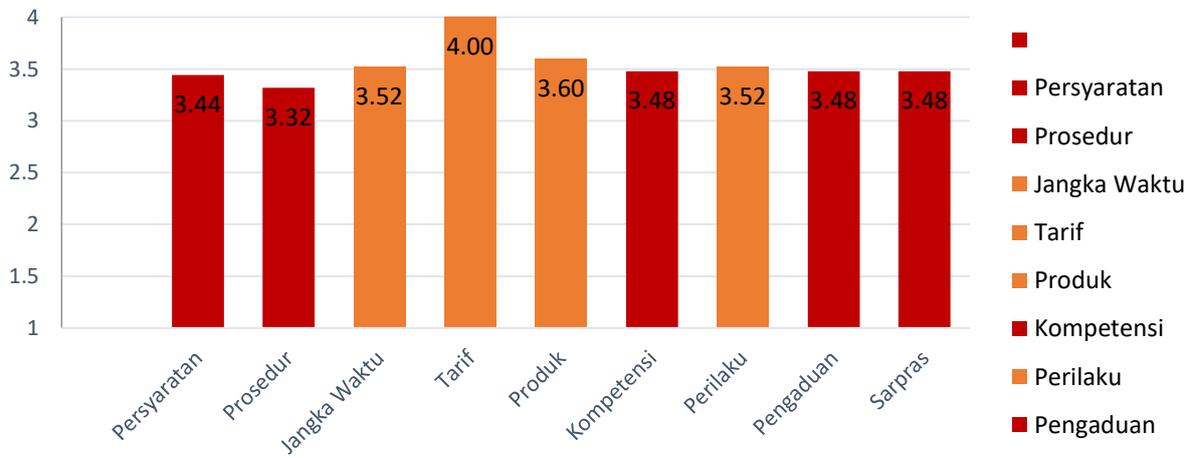
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.44	3.32	3.52	4.00	3.60	3.48	3.52	3.48	3.48
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,36 (Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### IKM Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi Dinas Peternakan Kab. Rote Ndao Periode (Januari-Juni) 2025



### 3.2 Layanan Kesehatan Hewan dan Vaksinasi

#### 3.2.1 Jumlah Responden SKM (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	25	100 %
		PEREMPUAN	0	0 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	8 %
		SLTP	0	12 %
		SLTA	17	76 %
		DIII	0	4 %
		SI	4	0 %
		S2	-	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	9	36 %
		TNI/POLRI	1	4 %
		SWASTA	8	32 %
		WIRAUUSAHA	3	12 %
		LAINNYA	4	16 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI	25	100

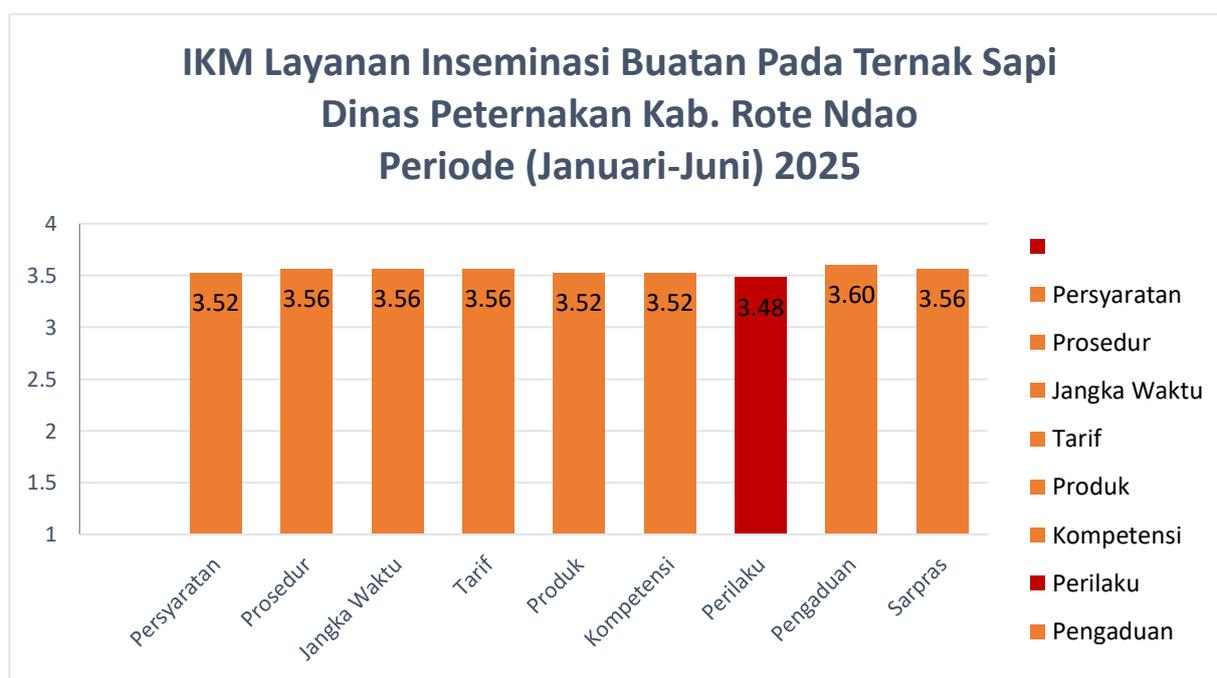
#### 3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan Inseminasi Buatan Pada Ternak Sapi)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.52	3.56	3.56	3.56	3.52	3.52	3.48	3.60	3.56
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	B	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	88,36 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 4 (empat) Unsur layanan yang mendapat kategori Sangat Baik atau dengan kata lain, Masyarakat secara umum merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan. Unsur layanan yang mendapat predikat Sangat Baik adalah :

- a) Unsur Jangka Waktu;
- b) Unsur Biaya/tarif;
- c) Unsur Produk
- d) Unsur Maklumat Pengaduan

Dimana terdapat nilai per-unsur antara 3,54 sampai dengan 3,78.

2. Sedangkan 5 (lima) unsur layanan dengan nilai kategori Baik yaitu Unsur Persyaratan, Prosedur, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan,
3. 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 :

- a) "Prosedur Pelayanan";
- b) "Persyaratan Layanan"
- c) "Kompetensi Pelaksana";
- d) "Perilaku Pelaksana";
- e) "Penangan Pengaduan".

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

- a) Prosedur pengamatan birahi ternak membutuhkan keterampilan dan menyita waktu peternak sehingga sering terjadi keterlambatan pelayanan inseminasi buatan yang berakibat kegagalan bunting;
- b) Syarat utama keberhasilan pelayanan adalah kemampuan peternak untuk melakukan pengamatan baik terhadap kesehatan maupun birahi ternak;
- c) Dampak dari kelemahan pada point a) dan b) berimbas pada kompetensi dan perilaku petugas yang dianggap kurang mampu dalam memanage pengaduan.

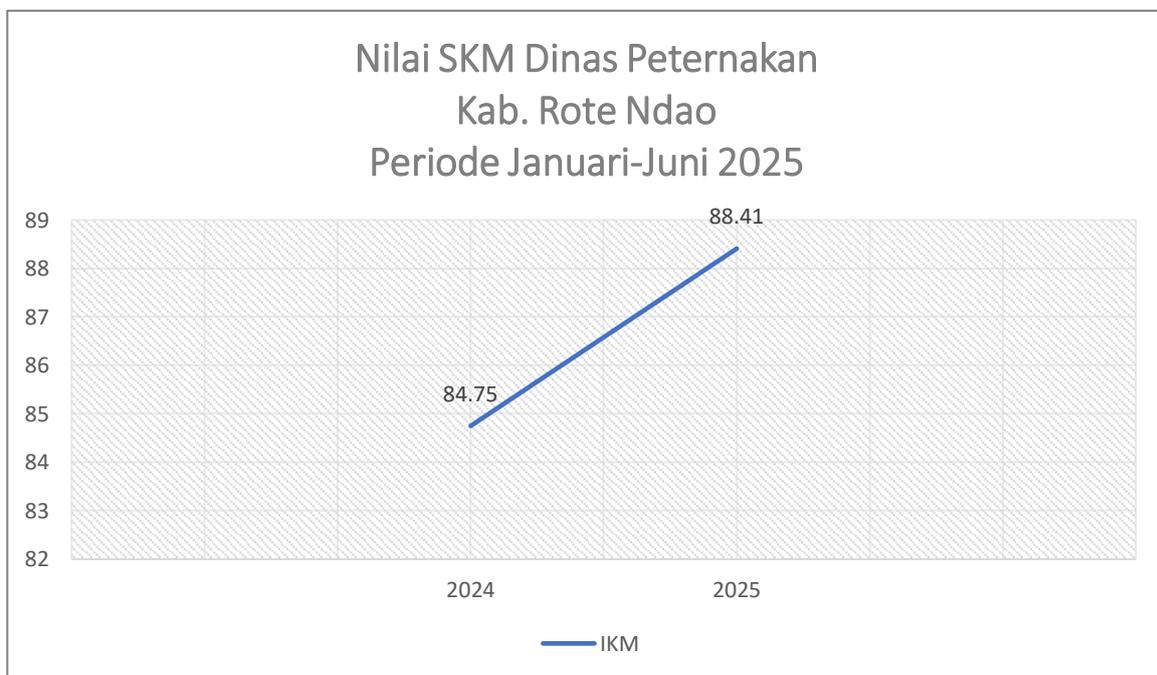
#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Dari 9 (Sembilan) Unsur layanan pada Dinas Peternakan Kabupaten Rote Ndao terdapat 4 (empat) unsur layanan perlu di pertahankan dan 5 unsur layanan masih harus ditingkakan pada periode berikutnya. Berdasarkan hasil Survei ini, Dinas Peternakan perlu untuk :

- a) Menyusun rencana aksi yang tepat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan;
- b) Tetap melakukan survei kepada masyarakat (SKM) secara berkala sebagai bahan evaluasi dan pengawasan layanan publik.

### 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 Dinas Peternakan Kabupaten Rote Ndao dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Pada Periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2025 nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 88,41 %, jika dibandingkan dengan Tahun 2024 semester 1 sebesar 84.75 % maka terjadi Peningkatan sebesar 3,66 %.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei kepuasan masyarakat dilakukan di Kabupaten Rote Ndao, periode Januari – Juni secara umum menggambarkan tingkat kualitas Kinerja Sangat Baik.
2. Terdapat 4 (empat) unsur layanan dengan nilai kategori Sangat Baik
  1. Unsur Waktu Pelayanan;
  2. Unsur Biaya/Tarif;
  3. Unsur Produk Layanan;
  4. Maklumat Pelayanan.
3. Sedangkan 5 (lima) Unsur layanan yang mendapat kategori Baik yaitu Unsur Persyaratan, Prosedur Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelayanan dan Penanganan Pengaduan.

Ba'a, Kamis, 19 Juni 2025

Kepala Dinas



Merry Yulius Irawan, S.Pt.

Pemisah Utama Muda

NIP. 197707202000031006





## Lampiran III Pengolahan Data Survey IKM (IB)

### PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN

#### PELAYANAN INSIMINASI BUATAN PADA TERNAK SAPI

##### UNIT PELAYANAN : DINAS PETERNAKAN

ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai Ba'a-Rote

Tlp/Fax. (0380) 871119 - Website : www.dinaspeternakan@rotendaokab.go.id

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
6	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
7	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
11	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
12	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
13	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
14	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
15	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
16	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
19	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
20	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
21	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
23	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
24	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
25	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	86	83	88	100	90	87	88	87	87	
NRR / Unsur	3.44	3.32	3.52	4.00	3.60	3.48	3.52	3.48	3.48	
NRR tertbg / Unsur	0.38	0.37	0.39	0.44	0.40	0.39	0.39	0.39	0.39	*) 3.53
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>88.36</b>

#### Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.32
U3	Waktu pelayanan	3.52
U4	Biaya/tarif	4.00
U5	Produk layanan	3.60
U6	Kompetensi pelaksana	3.48
U7	Perilaku pelaksana	3.52
U8	Maklumat Pelayanan	3.48
U9	Penanganan Pengaduan	3.48

**IKM UNIT PELAYANAN : 88.36**

#### Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,3
- C** (Kurang Baik) : 65 - 76,6
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )  
DINAS PETERNAKAN  
KABUPATEN ROTE NDAO  
TAHUN 2025

<p>NILAI IKM</p>	<p>NAMA LAYANAN : PELAYANAN INSEMINASI BUATAN PADA TERNAK SAPI</p>
<p>88.36</p>	<p>JUMLAH : 25 ORANG JENIS KELAMIN L = 24 ORANG P = 1 ORANG PENDIDIKAN SD = 2 ORANG SMP = 3 ORANG SMA = 19 ORANG D III = 1 ORANG S1 = 0 ORANG S2 = -</p> <p>PERIODE SURVEI = ( 02 - 01 - 2025 ) s/d ( 16 - 06 - 2025 )</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

KEPALA DINAS PETERNAKAN  
KABUPATEN ROTE NDAO



HERMANIS MANING, S.Pt.  
PEMBINA DAN MUDA

NIP. 19770720 200003 1 006

## Lampiran V Pengolahan Data Survey IKM (KESWAN)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN  
PELAYANAN KESEHATAN HEWAN DAN VAKSINASI  
UNIT PELAYANAN : DINAS PETERNAKAN**

ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai, Ba'a-Rote  
Tlp/Fax. (0380) 871119, Web : www.dinaspeternakan@rotendaokab.go.id

NO URUT RESPON DEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
6	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
7	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
10	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
14	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
15	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
16	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
17	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
18	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
21	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
22	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
23	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
24	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
25	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	88	89	89	89	88	88	87	90	89	
NRR / Unsur	3.52	3.56	3.56	3.56	3.52	3.52	3.48	3.60	3.56	
NRR tertbng / unsur	0.39	0.40	0.40	0.40	0.39	0.39	0.39	0.40	0.40	*) 3.54
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 88.47</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.52
U2	Prosedur	3.56
U3	Waktu pelayanan	3.56
U4	Biaya/tarif	3.56
U5	Produk layanan	3.52
U6	Kompetensi pelaksana	3.52
U7	Perilaku pelaksana	3.48
U8	Maklumat Pelayanan	3.60
U9	Penanganan Pengaduan	3.56

**IKM UNIT PELAYANAN : 88.47**

**Mutu Pelayanan :**

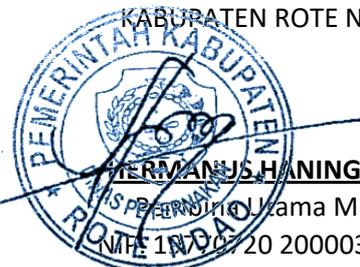
- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,3
- C** (Kurang Baik) : 65 - 76,6
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Lampiran VI Bentuk Mutu Pelayanan (KESWAN)

TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PETERNAKAN  
KABUPATEN ROTE NDAO  
TAHUN 2025

<p>NILAI IKM</p>	<p>NAMA LAYANAN: PELAYANAN KESEHATAN HEWAN &amp; VAKSINASI</p>
<p>88.47</p>	<p>JUMLAH : 25 ORANG JENIS KELAMIN L = 25 ORANG P = 0 ORANG PENDIDIKAN SD = 4 ORANG SMP = 0 ORANG SMA = 17 ORANG D III = 0 ORANG S1 = 4 ORANG S2 = - PERIODE SURVEI = ( 02 - 01 - 2025 ) s/d ( 16 - 06 - 2025 )</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

KEPALA DINAS PETERNAKAN  
KABUPATEN ROTE NDAO

  
**HERMANUS HANNING, S.Pt.**  
KASUBDIN Ujama Muda  
NIP. 197007202000031006

Lampiran VII Dokumentasi

