

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah - Nya lah sehingga kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tnjung Jabung Timur dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah di tentukan. Terimakasih Kepada :

1. Bapak Kepala Dinas Perkebunan dan Peternakan kabupaten Tanjung Jabung Timur beserta Pejabat Struktural dan staf atas kepercayaannya kepada kami.
2. Kepala UPTD Puskeswan Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
3. Koordinator Satker Kesehatan Hewan Kecamatan se-Kabupaten Tanjung Jabung Timur atas kerjasamanya sehigga kegiatan ini dapat diselesaikan tepat waktu.
4. Seluruh Masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

Tersusunnya Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada UPTD Pusat Kesehatan Hewan Dinas Perkebunan dan Peternaan Kabupaten Tanjung Jabung Timur ini semoga memberikan manfaat dan sebagai langkah perbaikan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Akhir kata, kami mohon maaf apabila selama proses pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini ada hal yang kurang berkenan.

Terimakasih

Jambi, 17 Oktober 2023

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	4
	1.3 Kegunaan Penelitian	5
	1.4 Ruang Lingkup	5
	1.5 Keluaran Kegiatan	5
BAB II	METODE PENELITIAN	
	2.1 Metode Penelitian	7
	2.2 Ukuran Sampel	8
	2.3 Instrumen Peneliti	9
	2.4 Definisi Operasional	10
	2.5 Metode Analisis	11
BAB III	HASIL SURVEY	
	4.1 Karakteristik Responden	13
	4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	16
	4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas	20
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
	4.1 Kesimpulan	29
	4.2 Saran	29

DAFTAR TABEL

Table 2. 1	Sebaran Sampel	9
Table 2.2	Nilai Internal IKM.....	12
Table 3.1	Sebaran Responden berdasarkan kelompok umur	13
Table 3.2	Sebaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	13
Table 3.3	Sebaran Responden berdasarkan Pendidikan	14
Table 3.4	Sebaran Responden berdasarkan Pekerjaan	14
Table 3.5	Sebaran Responden berdasarkan Jenis Layanan	15
Table 3.6	Sebaran Responden berdasarkan Kecamatan	15
Table 3.7	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT Pusat Kesehatan Hewan	16
Table 3.8	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Inseminasi Buatan	17
Table 3.9	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Kesehatan Hewan	18
Table 3.10	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Kecamatan	19
Table 3.11	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Muara Sabak Barat.....	20
Table 3.12	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Muara Sabak Timur.....	20
Table 3.13	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Mendahara.....	21
Table 3.14	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Mendahara Ulu.....	22
Table 3.15	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Geragai	23
Table 3.16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Dendang	23
Table 3.17	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Kuala Jambi	24
Table 3.18	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Rantau Rasau	25
Table 3.19	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Nipah Panjang	26
Table 3.20	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Berbak	27
Table 3.21	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Puskesmas Sadu	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Paradigma baru pelayanan dasar adalah menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah daerah pada posisi yang sederajat. Sesuai dengan perannya sebagai abdi masyarakat (civil servant), sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini sejalan dengan esensi Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah Daerah (Otonomi) memiliki kewenangan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dasar, dimana pelayan dasar merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Selanjutnya mengenai ketentuan standar minimal pelayan dasar menjadi tanggung jawab pemerintah daerah yang wajib dipenuhi. Adanya undang-undang ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya layanan publik yang berkualitas sudah menjadi perhatian penting pemerintah.

Pemikiran terkini tentang tata kelola pemerintahan (governance) berimplikasi pada meningkatnya posisi tawar masyarakat sebagai konsumen layanan publik. Paradigma lama menempatkan masyarakat pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kekuatan atau pilihan untuk berganti ke penyedia jasa publik lain sudah tidak relevan lagi pada saat ini. Dorongan ini makin menguat karena semakin kuatnya tuntutan atas terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas, serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen layanan.

Diskusi tentang good governance memang tidak akan pernah terlepas dari isu kualitas pelayanan publik, sehingga dua hal tersebut seperti koin yang memiliki dua sisi, good governance hanya akan terwujud jika layanan publik juga berkualitas, demikian juga sebaliknya. Selain itu, banyak juga

pihak yang meyakini bahwa peningkatan kualitas layanan publik merupakan titik tolak menuju terciptanya good governance tersebut.

Meskipun sudah banyak kajian dan diskusi tentang bagaimana menciptakan tata kelola yang baik, namun perlu diakui bahwa jalan untuk menuju yang dicitakan masih perlu diperjuangkan dengan keras dan konsisten. Resistensi terhadap perubahan, khususnya dari sisi pemerintah sendiri selaku penyedia layanan publik seringkali menjadi faktor penghambat utama. Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur. Unsur-unsur tersebut bisa didefinisikan lebih jelas sebagai masyarakat, pemerintah, dan dunia usaha, yang semuanya memiliki kepentingan dan akan memperoleh manfaat yang sama atas terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Jika dipandang dari sudut efisiensi, layanan publik yang prima akan menurunkan transaction cost yang bisa dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Masyarakat menjadi semakin yakin akan kapabilitas pemerintah dalam mengelola pemerintahan yang selanjutnya akan meningkatkan citranya di mata masyarakat Dunia usaha juga akan semakin yakin akan kemampuan pemerintah dalam mengelola dan memelihara iklim bisnis yang kondusif, karena semuanya akan menjadi lebih transparan dan dapat diprediksi (predictable). Kapasitas pemerintah sebagai penyedia dan pengelola layanan publik juga akan semakin kuat karena tidak akan terbebani oleh banyak biaya yang seharusnya bisa dihindari sebagai akibat ketidakefisienan, dan aparat pemerintah yang semakin profesional, sehingga citra aparat birokrasi yang korup, lamban, dan berbagai stigma negatif lainnya akan hilang.

UPT Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) adalah unsur pelaksana tugas teknis pada Dinas Perkebunan dan Peternakan. UPT Pusat Kesehatan Hewan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner. UPT Pusat Kesehatan Hewan dipimpin oleh seorang Kepala UPT yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung

kepada Kepala Dinas. Dalam pelaksanaannya UPT Puskesmas dibantu oleh Satuan Kerja (Satker) UPT Puskesmas yang tersebar di 11 kecamatan.

UPT Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas) merupakan ujung tombak bidang kesehatan hewan. Lokasinya berada di Kecamatan atau di wilayah padat temak. Lembaga ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan hewan secara optimal kepada masyarakat khususnya petani peternak.

Tugas pokok Puskesmas melakukan pelayanan kesehatan hewan sesuai wilayah kerja yang ditetapkan. Berkaitan dengan sistem Kesehatan Hewan yang tujuannya antara lain untuk meningkatkan status kesehatan hewan, maka sangat terasa bahwa dengan pelayanan kesehatan hewan melalui Puskesmas dapat meningkatkan status kesehatan hewan tersebut dan cukup strategis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan petani peternak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara eksplisit menegaskan pada Pasal 20 dengan menyatakan bahwa Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang undangan. Di samping itu, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur terhadap optenagaalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Hal inilah yang mendasari mengapa pemerintah daerah khususnya Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur perlu melakukan survei kepuasan masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat saat ini menjadi cara yang banyak dipakai institusi pemerintah dalam menjangkau berbagai masukan. Masyarakat menjadi subjek penilai utama dari survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintahan. Hal tersebut jelas dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik,

kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima jasa publik, pemeringkatan tentang karakteristik kualitas jasa tertentu, alasan untuk ketidakpuasan atau tidak dipakainya jasa, dan saran-saran untuk perbaikan kualitas layanan publik. Mengenai pedoman survei yang digunakan merujuk pada ketentuan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan

1.2.1 Maksud Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur, khususnya pada UPT Pusat Kesehatan Hewan.

1.2.2 Tujuan Kegiatan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur, khususnya pada UPT Pusat Kesehatan Hewan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada jasa pelayanan kesehatan hewan pada UPT Pelayanan Kesehatan Ternak Dinas Perkebunan dan Peternakan Kab. Tanjung Jabung Timur.
3. Mengetahui tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada jasa pelayanan inseminasi buatan pada UPT Pelayanan Kesehatan Ternak Dinas Perkebunan dan Peternakan Kab. Tanjung Jabung Timur?
4. Mengetahui tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada jasa pelayanan kesehatan UPT Pelayanan Kesehatan Ternak Dinas Perkebunan dan Peternakan Kab. Tanjung Jabung Timur?
5. Mengidentifikasi Indikator pelayanan kesehatan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada UPT Pelayanan Kesehatan Ternak Dinas Perkebunan dan Peternakan Kab. Tanjung Jabung Timur.

6. Mengidentifikasi Indikator pelayanan kesehatan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan inseminasi buatan pada UPT Pelayanan Kesehatan Ternak Dinas Perkebunan dan Peternakan Kab. Tanjung Jabung Timur.

1.3 Kegunaan Penelitian

Kegunaan kegiatan penelitian ini dalam jangka pendek adalah sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur baik di UPT Pusat Kesehatan Hewan, dan tujuan jangka panjang adalah demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Timur dan sekitarnya terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur tahun 2021 meliputi sembilan unsur yang meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Perilaku Pelaksana
5. Sarana dan Prasarana
6. Biaya/Tarif
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Kompetensi Pelaksana
9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

1.5 Keluaran Kegiatan

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efisien, lebih efektif, dan inovatif. Hal ini sangat esensial terutama dalam penyediaan pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah memberi gambaran tentang tingkat kepuasan dan pendapat masyarakat atas pelayanan kesehatan hewan yang selama ini diterima, atau secara spesifik dinyatakan bahwa keluaran kegiatan penelitian ini adalah tersusunnya

indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

BAB II

METODE PENELITIAN DAN ANALISI

Bab ini berisi tentang desain penelitian yang akan dilaksanakan. Secara berurutan akan disajikan metoda penelitian, teknik sampling yang akan digunakan, penentuan jumlah sampel yang diperlukan, instrumen penelitian, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data.

2.1 Metode Penelitian

1. Saran Kegiatan

Pengguna layanan UPT Pusat Kesehatan Hewan dan Satker Kesehatan Hewan tingkat Kecamatan se-Kabupaten Tanjung Jabung Timur

2. Jenis Data

Data yang diperlukan antara lain :

- a. Jumlah pengguna berbagai jenis layanan pada UPT Pelayanan Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur tahun 2022.
- b. Tanggapan responden atas pelayanan publik di UPT Kesehatan Hewan Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

3. Sumber Data

Data diperoleh melalui sumber-sumber langsung dari para responden masyarakat (data primer), yaitu berupa penilaian atas kinerja layanan kesehatan hewan Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

4. Penentuan Ukuran dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi masyarakat pengguna layanan mencakup semua warga daerah yang ada di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang sudah pernah menerima pelayanan kesehatan hewan dan inseminasi buatan di UPTD Kesehatan Hewan Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur selama tahun 2021. Pengambilan data dilakukan secara proposional sesuai dengan jumlah pasien. Teknik sampling yang akan digunakan adalah proporsional random sampling untuk mencapai derajat generalisasi dan keterwakilan yang tinggi.

5. Metoda Pengumpulan Data

Metoda yang akan digunakan adalah survei lapangan dengan prosedur :

- a. Memilih ukuran sampel berdasar kerangka sampel (sampling frame) yang diperoleh berdasar data masyarakat pengguna layanan kesehatan di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
- b. Pencacah (enumerator) akan mendatangi calon responden yang sudah diidentifikasi oleh supervisor survei, dan memohon kesediaan calon responden untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini sebagai responden. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka. atau menggunakan telepon.
- c. Pada saat pengisian kuesioner, enumerator akan mendampingi dan menjelaskan maksud suatu pertanyaan jika dibutuhkan agar responden tidak keliru dalam mempersepsikan pertanyaan, selain itu juga agar tingkat pengembalian kuesioner tinggi.
- d. Enumerator yang terlibat dalam kegiatan ini sebanyak 11 orang.

2.2 Ukuran Sampel

Jumlah sampel yang akan ditarik untuk survei lapangan ini adalah sebanyak 300 sampel. Jumlah tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan dasar data pengguna layanan pada UPT Puskesmas dan Satker Puskesmas Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur tahun 2022. Penghitungan jumlah responden mengacu pada buku lampiran Peraturan Menteri PAN no. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{\gamma^2 . N . P . Q\} / \{d^2(N - 1) + \gamma^2 . P . Q\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

γ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal)=Q=0.5 d

= 0,0

Berdasarkan hasil perhitungan Ramus di atas, diperoleh jumlah sampel sebanyak 300 sampel selama periode penelitian, dengan sebaran sebagai berikut:

Tabel 2.1. Sebaran Sampel

UPT/ Satker Puskesmas	Jumlah
Muara Sabak Barat	27
Muara Sabak Timur	27
Mendahara	27
Mendahara Ulu	27
Geragai	28
Dendang	29
Kuala Jambi	27
Rantau Rasau	28
Nipah Panjang	26
Berbak	28
Sadu	26
Jumlah	300

2.3 Instrumen Peneliti

Kuesioner penelitian disesuaikan dengan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang mengandung parameter dan indikator kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah. Kuesioner mencakup pertanyaan dasar untuk mengidentifikasi tentang tingkat kepuasan responden atas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pasien di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, secara spesifik unsur-unsur tersebut adalah :

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

2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, yaitu angka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Perilaku Pelaksana**, yaitu setiap petugas dalam memberikan pelayanan.
5. **Sarana dan Prasarana**.
6. **Biaya/Tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.
7. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

2.4 Definisi Operasional

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi dan pemerintah, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebagai unit pelayanan.

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan (Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur) selama tahun 2022.

2.5 Metode Analisis

Data yang berasal dari tanggapan responden atas item-item pertanyaan kuesioner ditabulasikan dan dianalisis dengan metoda analisis deskriptif. Pengolahan data menggunakan program aplikasi komputer yang sesuai dengan kebutuhan Analisis tersebut akan memberikan gambaran keseluruhan tentang tanggapan masyarakat terhadap kinerja Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Struktur analisis dibagi dalam dua bagian, pertama adalah karakteristik demografis responden dan kedua adalah penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan jenis layanan, kelompok umur, tingkat pendidikan, jenis pendidikan, dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas.

Pengolahan data menggunakan model sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik secara statistik maupun regulasi. Nilai IKM dihitung dengan

menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepo Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, maka diperlukan kategorisasi dengan dasar nilai interval IKM dan nilai interval konversi IKM sebagaimana diketahui pada tabel 3.1.

Tabel 2. 2

Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.00-1.75	25-43,75	D	Kurang Baik
1,76-2,50	43,76-62,50	C	Cukup
2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
3.26-4,00	81.26-100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai IKM tercermin dari nilai yang diperoleh berdasarkan penilaian responden penerima layanan. Nilai terbaik yaitu berkisar 81.26-100,00 dengan notasi nilai A dan kriteria penilaian dikatakan "Sangat Baik", sedangkan notasi B berkisar antara 62,51-81,25 dengan kriteria penilaian "Baik". Adapun notasi C bernilai antara 42,76-62,50 dengan kriteria penilaian "Cukup, dan terakhir notasi D dengan kisaran nilai antara 25-43,75 dengan kriteria penilaian "Kurang Baik.

BAB III HASIL SURVEY

3. 1 Karakteristik Responden

Survei kepuasan masyarakat (SKM) atas pelayanan UPT Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur melibatkan sebanyak 300 responden. Dari hasil SKM tersebut diperoleh gambaran sebaran responden sebagai berikut :

Lebih dari setengahnya dari responden telah berusia diatas 35 tahun, hanya ada 19,33 persen responden yang berusia dibawah 35 tahun. Hal ini secara tidak langsung juga mengindikasikan bahwa orang yang berusaha pada subsektor peternakan masih di dominasi oleh generasi tua dibandingkan generasi muda atau milenial.

Tabel 3.1
Sebaran Responden berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase %
<= 35 tahun	22	7,33%
35 tahun ke atas	278	92,67%
Jumlah	300	100,00%

Sementara itu, responden laki-laki mendominasi bahkan bisa dikatakan hampir semua responden. Hal ini sangat wajar, karena pada dasarnya pekerjaan pada usaha ternak memang menitik beratkan pada kerja secara fisik baik dari pengelolaan maupun ketika melakukan proses pelayanan ternak yang diberikan.

Tabel 3.2
Sebaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	277	92,33%
Perempuan	23	7,67%
Jumlah	300	100,00%

Begitu juga jika dikaitkan dengan pendidikan, hampir setengah dari responden yang ada ternyata berpendidikan rendah, yaitu hanya pendidikan SD, SMP dan SMA. Meskipun demikian ternyata ada sekitar 2,33 persen

yang berpendidikan Sarjana (S1). Hal ini sepertinya harus terus dikembangkan, dimana penerapan teknologi peternakan bisa mulai diterapkan dan lebih memudahkan ketika peternak tersebut lebih berpendidikan, dimana informasi dan teknologi bisa lebih mudah diakses oleh mereka yang berpendidikan.

Tabel 3.3 :
Sebaran Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SD	109	36,33%
SMP	83	27,67%
SMA	101	33,67%
S. 1	7	2,23%
Jumlah	300	100,00%

Responden memang kemungkinan besar ada peternak semua (87,00 persen), namun ada beberapa responden yang memiliki pekerjaan yang lain, artinya sebenarnya responden memiliki beberapa pekerjaan ataupun responden membantu usaha ternak keluarga.

Tabel 3.4
Sebaran Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
Petani Peternak	261	87,00%
Wirausaha	16	13,00%
Jumlah	300	100,00%

Menurut jenis layanan yang diberikan, layanan kesehatan hewan masih mendominasi dibandingkan dengan layanan inseminasi buatan. Jenis pelayanan ini tentunya juga akan berkaitan dengan kebutuhan peternak, artinya jenis pelayanan yang diinginkan oleh responden sesuai dengan kondisi ternak yang dimiliki atau diusahakan.

Tabel 3.5
Sebaran Responden berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah	Persentase %
Inseminasi Buatan	131	43,67%
Kesehatan Hewan	169	56,33%
Jumlah	300	100,00%

Sedangkan untuk sebaran responden menurut wilayah hampir merata setiap kecamatan, dimana rata rata responden setiap kecamatan sekitar 27 responden. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan kesehatan hewan oleh Dinas Perkebunan dan Peternakan sudah merata diseluruh wilayah kecamatan, seperti diketahui bahwa penentuan jumlah responden setiap kecamatan sudah mempertimbangan jumlah masyarakat yang dilayani oleh UPTD pada setiap kecamatan.

Tabel 3.6
Sebaran Respondeea berdasarkan Kecamatan

UPT/ Satker Puskeswan	Jumlah	Persentase %
Muara Sabak Barat	27	9%
Muara Sabak Timur	27	9%
Mendahara	27	9%
Mendahara Ulu	27	9%
Geragai	28	9%
Dendang	29	10%
Kuala Jambi	27	9%
Rantau Rasau	28	9%
Nipah Panjang	26	9%
Berbak	28	9%
Sadu	26	9%
Jumlah	300	100%

3. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM dihitung menggunakan rumus atau formula yang ada pada Permenpan RB nomor 14 tahun 2017. maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.7
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT Pusat Kesehatan Hewan

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,23	80,67	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,22	80,58	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,14	78,42	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,31	82,75	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	2,99	74,67	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,02	75,50	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,89	72,17	B	Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,24	80,92	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	79,92	B	Baik
	Total	3,12	78,40	B	Baik

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) terkait pelayanan UPTD Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur mencapai 78.40 poin. Besaran IKM tersebut menempatkan mutu pelayanan "B" atau secara kinerja dikategorikan "Baik" poin, sedangkan terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang sebesar 72,17 poin yang menempatkan pada Mutu pelayanan B atau kategori "baik". Apabila dilihat incnumut unsur nya, IKM tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksanaan yaitu sebesar 82,75.

Apabila dilihat menurut jenis layanan yang diberikan, IKM pada inseminasi buatan lebih tinggi dibandingkan dengan IKM secara umum, dimana IKM pada jenis layanan inseminasi buatan sebesar 79,07 poin.

sementara IKM secara umum mencapai 78,40 poin. Meskipun demikian, masih sama-sama masuk mutu pelayanan "B" atau kategori "Baik".

Tabel 3.8
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Inseminasi Buatan

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,22	80,53	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,23	80,73	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,24	81,11	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,29	82,25	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	3,03	75,76	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,02	75,38	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,92	73,09	B	Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,25	A	Sangat Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	80,53	B	Baik
Total		3,14	79,07	B	Baik

Hampir sama dengan ulasan sebelumnya, dimana IKM tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksanaan yaitu sebesar 82,25 poin, sedangkan terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang sebesar 73,09 poin yang menempatkan pada Mutu pelayanan "B" atau kategori "Baik".

Sedikit berbeda terjadi untuk IKM pada jenis layanan kesehatan hewan, dimana nilainya lebih tinggi dibandingkan dengan IKM secara umum, yaitu sebesar 83,14 poin berbanding 82,25 poin. Namun demikian, masih sama-sama masuk kategori "A" atau "Sangat Baik".

Tabel 3.9

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Kesehatan Hewan

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,23	80,77	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,22	80,47	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,05	76,33	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,33	83,14	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	2,95	73,82	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,02	75,59	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,86	71,45	B	Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,20	79,88	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	79,44	B	Baik
Total		3,10	77,88	B	Baik

Ada sedikit berbeda dibandingkan dengan jenis layanan inseminasi buatan, untuk unsur IKM jenis layanan kesehatan hewan tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksanaan yaitu sebesar 87,58 poin, sedangkan terendah pada unsur sarana dan prasarana namun lebih baik dengan capaian sebesar 73,90 poin yang menempatkan pada Mutu pelayanan "B" atau kategori "Baik"

Selanjutnya jika dilihat menurut layanan pada setiap kecamatan, IKM tertinggi terjadi pada pelayanan di Kecamatan Muara Sabak Barat yang mencapai 85,80 poin yang termasuk mutu pelayanan "A" dengan Kategori Kinerja "Sangat Baik" dan menjadi satu-satunya pelayanan kecamatan yang memperoleh predikat tersebut. Sedangkan terendah, terjadi pada pelayanan di kecamatan Muara Sabak Timur yang hanya sebesar 66,36 poin yang termasuk mutu pelayanan atau kategori kinerja "Baik".

Tabel 3.9

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Kesehatan Hewan

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,23	80,77	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,22	80,47	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,05	76,33	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,33	83,14	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	2,95	73,82	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,02	75,59	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,86	71,45	B	Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,20	79,88	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	79,44	B	Baik
Total		3,10	77,88	B	Baik

Ada sedikit berbeda dibandingkan dengan jenis layanan inseminasi buatan, untuk unsur IKM jenis layanan kesehatan hewan tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksanaan yaitu sebesar 87.58 poin, sedangkan terendah pada unsur sarana dan prasarana namun lebih baik dengan capaian sebesar 73,90 poin yang menempatkan pada Mutu pelayanan "B" atau kategori " Baik"

Selanjutnya jika dilihat menurut layanan pada setiap kecamatan, IKM tertinggi terjadi pada pelayanan di Kecamatan Muara Sabak Barat yang mencapai 85,80 poin yang termasuk mutu pelayanan "A" dengan Kategori Kinerja "Sangat Baik dan menjadi satu-satunya pelayanan kecamatan yang memperoleh predikat tersebut. Sedangkan terendah, terjadi pada pelayanan di kecamatan Muara Sabak Timur yang hanya sebesar 66,36 poin yang termasuk mutu pelayanan atau kategori kinerja " Baik".

Tabel 3.10

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Kecamatan

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Muara Sabak Barat	3,43	85,80	A	Sangat Baik
2	Muara Sabak Timur	2,83	70,78	B	Baik
3	Mendahara	2,67	66,77	B	Baik
4	Mendahara Ulu	3,35	83,79	A	Sangat Baik
5	Geragai	3,14	78,57	B	Baik
6	Dendang	2,95	73,75	B	Baik
7	Kuala Jambi	3,34	83,54	A	Sangat Baik
8	Rantau Rasau	3,17	79,17	B	Baik
9	Nipah Panjang	3,27	81,84	A	Sangat Baik
10.	Berbak	3,23	80,75	B	Baik
11.	Sadu	3,18	79,49	B	Baik
Total		3,14	78,57	B	Baik

Dari hasil tersebut juga terlihat bahwa ada 4 pelayanan kecamatan yang kinerjanya sangat baik, kemudian 7 kecamatan termasuk kinerja baik.

Untuk melihat bagaimana gambaran menurut unsur pelayanan pada masing-masing pelayanan kecamatan dijabarkan pada ulasan dibawah ini.

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Muara Sabak Barat tertinggi di bandingkan dengan Puskesmas Kecamatan-Kecamatan lainnya yang sudah mencapai 85,80 atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada Puskesmas Mendahara sebesar 66,36 poin atau masuk kategori mutu B dengan kategori kinerja baik.

Perlu disampaikan bahwa Kecamatan Muara Sabak Barat berada pada pusat kota/kabupaten, dengan jalan yang mudah dilalui, sedangkan kecamatan mendahara harus dilalui para petugas dengan transport darat dan laut, maka wajar apabila petugas agak sulit untuk menjangkau para petani karena harus banyak mengeluarkan transport untuk sampai ke pelosok-pelosok petani.

3. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas

Tabel 3.11
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Muara Sabak Barat

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,70	92,59	A	Sangat Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,67	91,67	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,37	84,26	A	Sangat Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,19	79,63	B	Baik
5	Sarana dan Prasarana	3,41	85,19	A	Sangat Baik
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	87,04	A	Sangat Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,48	87,04	A	Sangat Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59	89,81	A	Sangat Baik
Total		3,43	85,80	A	Sangat Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Muara Sabak Barat tertinggi berada pada Persyaratan yang sudah mencapai 92,59 poin atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada unsur Biaya/Tarif sebesar 75,00 poin atau masuk kategori mutu B dengan kategori kinerja baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 7 unsur yang termasuk kategori mutu A atau kinerja sangat baik, kemudian 2 unsur masuk kategori mutu B dengan kinerja baik.

Tabel 3.12
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Muara Sabak Timur

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,15	78,70	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,04	75,93	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,04	75,93	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,00	75,00	B	Baik

5	Sarana dan Prasarana	2,44	61,11	C	Cukup
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,70	42,59	D	Kurang Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	77,78	B	Baik
Total		2,83	70,78	B	Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas Kecamatan Muara Sabak Timur tertinggi berada pada Persyaratan yang sudah mencapai 78,70 poin atau masuk kategori mutu "B" dengan kategori kinerja baik. Sedangkan terendah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 42,59 poin atau masuk kategori mutu D dengan kategori Kurang baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 7 unsur yang termasuk kategori mutu B atau kinerja baik, kemudian 1 unsur masuk kategori mutu C dengan kinerja Kurang baik serta 1 unsur masuk kategori mutu D dengan kinerja Kurang Baik.

Tabel 3.13
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Mendahara

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,00	75,00	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,00	75,00	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,37	59,26	C	Cukup
4	Perilaku Pelaksana	3,00	75,00	B	Baik
5	Sarana dan Prasarana	2,26	56,48	C	Cukup
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,41	35,19	D	Kurang Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	75,00	B	Baik
Total		2,67	66,77	B	Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Mendahara tertinggi berada pada Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Masing-masing mencapai 75 poin atau masuk kategori mutu "B" dengan kategori kinerja baik. Sedangkan terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang sebesar 35,19 poin atau masuk kategori mutu D dengan kategori kinerja Kurang baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 6 unsur yang termasuk kategori mutu B atau kinerja baik, kemudian 2 unsur masuk kategori mutu C dengan kinerja Kurang baik, serta 1 unsur kategori mutu D atau kinerja Kurang baik.

Tabel 3.14
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Mendahara Ulu

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,61	90,18	A	Sangat Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,15	78,70	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,22	80,56	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,89	97,22	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	3,44	86,11	A	Sangat Baik
6	Biaya/Tarif	3,22	80,56	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33	83,33	A	Sangat Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,07	76,85	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	80,56	B	Baik
Total		3,35	83,79	A	Sangat Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Mendahara Ulu tertinggi berada pada perilaku pelaksanaan yang sudah mencapai 97,22 poin atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 76,85 poin atau masuk kategori mutu D dengan kategori kinerja baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 4 unsur yang termasuk kategori mutu A atau kinerja sangat baik, kemudian 5 unsur masuk kategori mutu B dengan kinerja baik.

Tabel 3.15
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Geragai

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,07	76,79	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,14	78,57	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,18	79,46	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,36	83,93	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	3,04	75,89	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,93	73,21	B	Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,61	A	Sangat Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	77,68	B	Baik
Total		3,14	78,57	B	Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Geragai tertinggi berada pada perilaku Kompetensi Pelaksana mencapai 86,61 poin atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang sebesar 73,21 poin atau masuk kategori mutu B dengan kategori kinerja baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 2 unsur yang termasuk kategori mutu A atau kinerja sangat baik, kemudian 7 unsur masuk kategori mutu B dengan kinerja baik.

Tabel 3.16
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Dendang

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,07	76,72	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,00	75,00	B	Baik

3	Waktu Penyelesaian	3,14	78,45	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,14	78,45	B	Baik
5	Sarana dan Prasarana	2,69	67,24	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,,28	56,90	C	Cukup
8	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,31	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07	76,72	B	Baik
Total		2,95	73,75	B	Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas Kecamatan Dendang tertinggi berada pada Kompetensi Pelaksana mencapai 79,31 poin atau masuk kategori mutu "B" dengan kategori kinerja baik. Sedangkan terendah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 56,90 poin atau masuk kategori mutu C dengan kategori kinerja Cukup.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 8 unsur yang termasuk kategori mutu B atau kinerja baik, kemudian 1 unsur masuk kategori mutu C atau kinerja Cukup.

Tabel 3.17
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Kuala Jambi

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,33	83,33	A	Sangat Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,11	77,78	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,48	87,04	A	Sangat Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,78	94,44	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	2,89	72,22	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	99,07	A	Sangat Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,30	82,41	A	Sangat Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis	3,22	80,56	B	Baik

Pelayanan					
	Total	3,34	83,54	A	Sangat Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Kuala Jambi tertinggi berada pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang sudah mencapai 99,07 poin atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada unsur Sarana dan Prasarana yang sebesar 72,22 poin atau masuk kategori mutu D dengan kategori kinerja baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 5 unsur yang termasuk kategori mutu A atau kinerja sangat baik, kemudian 4 unsur masuk kategori mutu B dengan kinerja baik.

Tabel 3.18
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Rantau Rasau

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,04	75,89	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,32	83,04	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,18	79,46	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,18	79,46	B	Baik
5	Sarana dan Prasarana	2,96	74,11	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	87,50	A	Sangat Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,14	78,57	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	79,46	B	Baik
	Total	3,17	79,17	B	Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Rantau Rasau tertinggi berada pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mencapai 87,50 poin atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada unsur persyaratan sebesar 75,89 poin atau masuk kategori mutu B dengan kategori kinerja baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 2 unsur yang termasuk kategori mutu A atau kinerja sangat baik, kemudian 7 unsur masuk kategori mutu B dengan kinerja baik.

Tabel 3.19
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Nipah Panjang

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,35	83,65	A	Sangat Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,58	89,42	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,42	85,58	A	Sangat Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,31	82,69	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	3,19	79,81	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,15	78,85	B	Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,38	84,62	A	Sangat Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	76,92	B	Baik
Total		3,27	81,84	A	Sangat Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Nipah Panjang tertinggi berada pada Sistem Mekanisme dan Prosedur mencapai 89,42 poin atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada unsur Biaya/Tarif sebesar 75,00 poin atau masuk kategori mutu B dengan kategori kinerja baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 5 unsur yang termasuk kategori mutu A atau kinerja sangat baik, kemudian 4 unsur masuk kategori mutu B dengan kinerja baik.

Tabel 3.20
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Berbak

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,32	83,04	A	Sangat Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,32	83,04	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,07	76,79	B	Baik
4	Perilaku Pelaksana	3,04	75,89	B	Baik
5	Sarana dan Prasarana	2,96	74,11	B	Baik
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,21	80,36	B	Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,57	89,29	A	Sangat Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,57	89,29	A	Sangat Baik
Total		3,23	80,75	B	Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas Kecamatan Berbak tertinggi berada pada Kompetensi Pelaksana dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan masing - masing mencapai 89,29 poin atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada unsur Sarana dan Prasarana sebesar 74,11 poin atau masuk kategori mutu B dengan kategori kinerja baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 4 unsur yang termasuk kategori mutu A atau kinerja sangat baik, kemudian 5 unsur masuk kategori mutu B dengan kinerja baik.

Tabel 3.21
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Sadu

No	Unsur	Skor	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,15	78,85	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,15	78,85	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,04	75,96	B	Baik

4	Perilaku Pelaksana	3,58	89,42	A	Sangat Baik
5	Sarana dan Prasarana	3,62	90,38	A	Sangat Baik
6	Biaya/Tarif	3,00	75,00	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,08	76,92	B	Baik
8	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	B	Baik
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	75,00	B	Baik
Total		3,18	79,49	B	Baik

Unsur Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Satker Puskesmas kecamatan Sadu tertinggi berada pada Sarana dan Prasarana mencapai 90,38 poin atau masuk kategori mutu "A" dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan terendah pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 75 poin atau masuk kategori mutu B dengan kategori kinerja baik.

Dari hasil tersebut juga diperoleh gambaran bahwa terdapat 2 unsur yang termasuk kategori mutu A atau kinerja sangat baik, kemudian 7 unsur masuk kategori mutu B dengan kinerja baik.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan uraian dan analisis dari bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut:

4. 1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) atas pelayanan UPTD kesehatan hewan pada Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tanjung Jabung Timur adalah sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan UPT kesehatan hewan masuk dalam kategori Kinerja Baik.
2. IKM jenis pelayanan kesehatan hewan lebih tinggi dibandingkan dengan jenis pelayanan inseminasi buatan (IB).
3. Masih adanya unsur pelayanan yang masuk kategori kinerja Kurang Baik.

4. 2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran atau tindak lanjut kegiatan terhadap hasil SKM dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Lakukan sosialisasi dan penyampaian informasi terkait dengan :
 - a. Biaya/tarif pelayanan dalam bentuk media informasi yang mudah diketahui oleh pengguna layanan, misal dalam bentuk standing banner atau papan informasi biaya/tarif di lokasi pelayanan.
 - b. Jika belum ada standar biaya/tarif pelayanan, sebaiknya dibuatkan payung hukum tentang tarif biaya pelayanan sebagaimana amanat UU no. 28 tahun 2018 tentang Pajak dan Retribusi Daerah serta Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 2021 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Hal ini akan menjadi sumber dan obyek baru Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
 - c. Prosedur dan Syarat Pelayanan melalui media yang dicetak di kantor UPT/Satker Pelayanan maupun berupa brosur atau pamflet.

2. Adanya peningkatan kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang membuat nyaman pengguna layanan.
3. Sampaikan dan sosialisasikan layanan pengaduan yang bisa dengan mudah diakses oleh pengguna layanan, seperti nomor whatsapp pengaduan yang di tampilkan atau di sampaikan ketika pelayanan.



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
UNIT LAYANAN UPTD KESEHATAN HEWAN



CV. BELTRA MANDIRI

Tanggal Survei : _____ Jam survey 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

1. Nama Responden : _____ Nomor urut responden

2. Tanggal Lahir : _____

3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

4. Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

5. Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta Wiraswasta
 Petani Nelayan Lainnya(sebutkan)

6. UPTD Pelayanan

1. Mendahara	5. Muara Sabak Barat	9. Rantau Rasau
2. Mendahara Ulu	6. Kuala Jambi	10. Nipah Panjang
3. Geragai	7. Dendang	11. Sadu
4. Muara Sabak Timur	8. Berbak	

7. Jenis Layanan yang diterima Inseminasi Buatan
 Kesehatan Hewan

II. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN
(Lingkari kode menurut sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kometen d. Sangat kompeten	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan Kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam stadar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4		

Terima Kasih