



**DINAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

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

2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara online dan mandiri oleh Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Code QR yang terhubung dengan Web Survei Kutai Kartanegara dan Kuisisioner Manual untuk pengguna layanan yang kesulitan mengakses jaringan internet, serta GoogleForm untuk survei 16 Pertanyaan yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 400 orang dan sampel sebanyak 198 Responden dan tambahan melalui google form survei 16 Pertanyaan sebanyak 15 Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 213 orang responden, yang terdiri atas 198 Responden melalui Web Survei Kutai Kartanegara dan 15 Responden melalui Googleform 16 Pertanyaan, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	159	74,65 %
		Perempuan	50	25,25 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	0,94 %
		SD/Sederajat	15	7,04 %
		SMP/Sederajat	21	9,86 %
		SMA/Sederajat	121	56,81 %
		D1/D2/D3	10	4,69 %
		D4/S1	44	20,66 %
		S2	0	0 %
		S3	0	0 %
3	Pekerjaan	ASN	39	18,31 %
		TNI	0	0 %
		POLRI	0	0 %
		Wiraswasta	44	20,66 %
		Lainnya	130	61,12 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	212	99,53 %
		Disabilitas	1	0,47 %

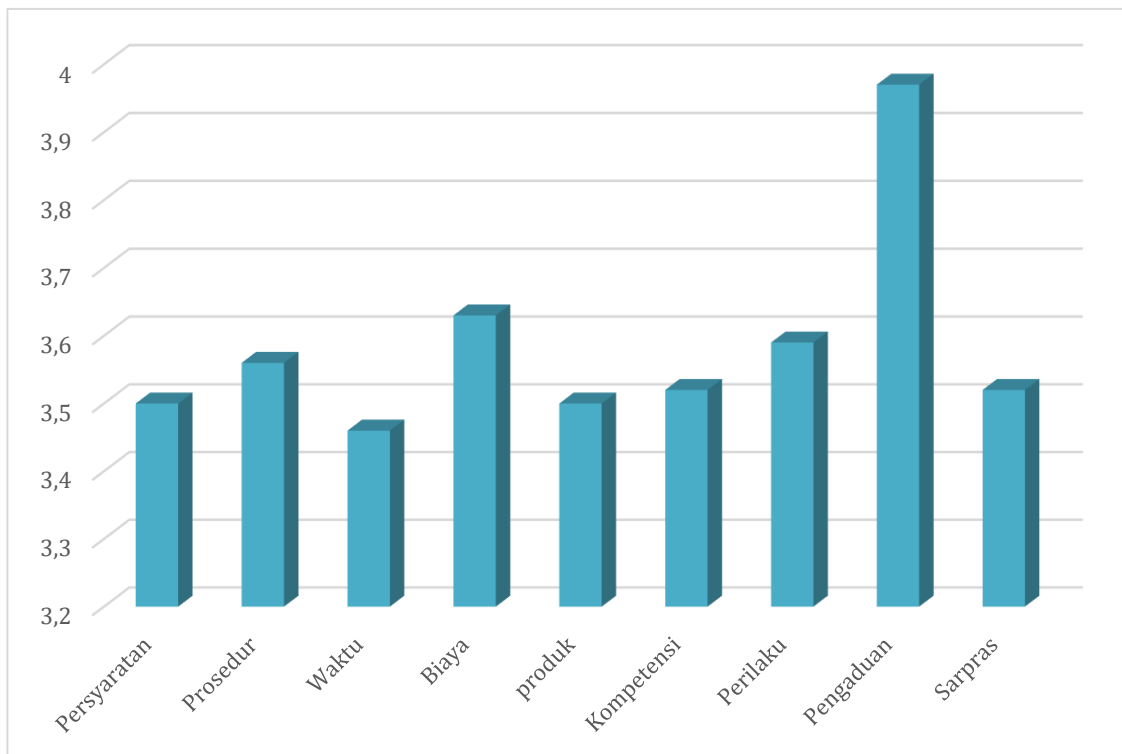
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sumber Data Web Survei Kukar)

No .	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Kesesuaian Pelayanan	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas Pelayanan	Aduan	Kualitas Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan RPH Mangkurawang	17	3,765	3,706	3,765	3,353	3,824	3,765	3,824	4,000	3,765	93,79
2.	Fasilitasi Pendampingan Penyuluhan/Pembinaan	18	3,611	3,611	3,611	3,833	3,611	3,667	3,833	3,944	3,778	93,06
3.	Rekomendasi Permohonan Bantuan ke Instansi Vertikal	8	3,625	3,375	3,500	3,875	3,625	3,625	3,750	4,000	3,625	91,67
4.	Penyediaan Sarana Produksi dan Prasarana Pertanian dan Peternakan	15	3,533	3,600	3,333	3,800	3,533	3,400	3,533	3,933	3,600	89,63
5.	Layanan Pusat Kesehatan Hewan	87	3,483	3,609	3,460	3,598	3,494	3,529	3,529	4,000	3,471	89,37
6.	Layanan Permintaan Data, Aduan Masyarakat dan Konsultasi	15	3,400	3,467	3,333	3,933	3,333	3,467	3,600	4,000	3,533	89,07
7.	Layanan Klinik Hewan	38	3,421	3,474	3,342	3,605	3,395	3,395	3,500	3,921	3,395	87,35
Rerata IKM Per Unsur			3.51	3.57	3.46	3,65	3.51	3.53	3,59	3,97	3,53	89,79
IKM Unit Layanan			89.79									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik									

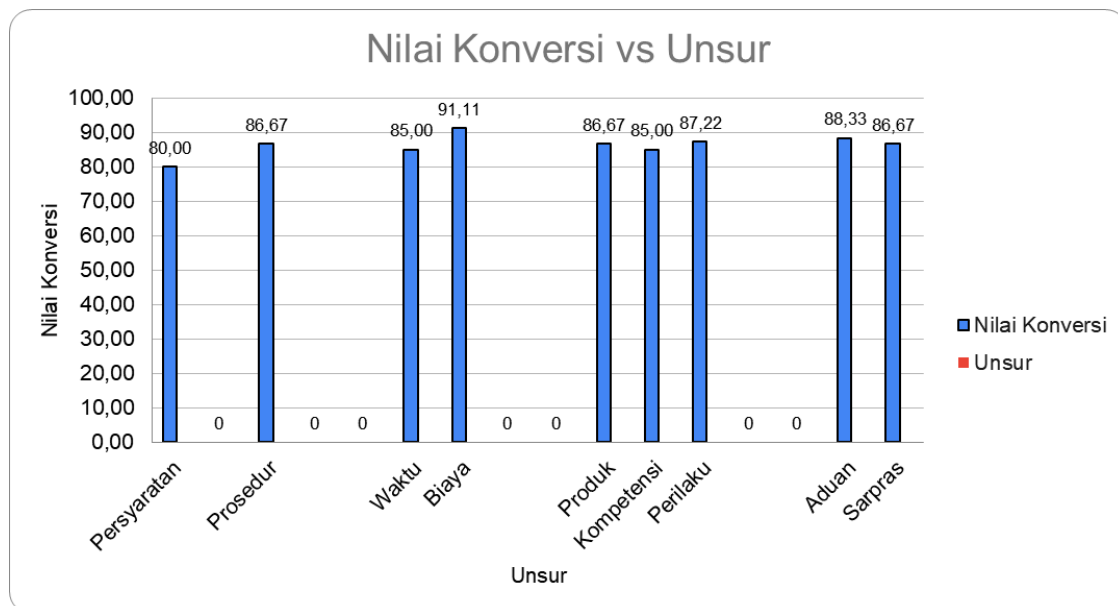
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sumber Data Google Form 16 Pertanyaan)

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Kesesuaian Pelayanan	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas Pelayanan	Aduan	Kualitas Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan RPH Mangkurawang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Fasilitasi Pendampingan Penyuluhan/Pembinaan	7	3,000	3,428	3,428	3,476	3,430	3,429	3,429	3,429	3,429	84,66
3.	Rekomendasi Permohonan Bantuan ke Instansi Vertikal	2	3,500	3,500	3,000	3,833	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	87,04
4.	Penyediaan Sarana Produksi dan Prasarana Pertanian dan Peternakan	2	3,500	3,667	3,500	4,000	3,500	3,500	3,667	3,500	3,500	89,81
5.	Layanan Pusat Kesehatan Hewan	1	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	75,00
6.	Layanan Permintaan Data, Aduan Masyarakat dan Konsultasi	3	3,333	3,556	3,667	3,889	3,667	3,333	3,667	4,000	3,667	91,05
7.	Layanan Klinik Hewan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			3,200	3,467	3,400	3,644	3,467	3,400	3,489	3,533	3,467	86,30
IKM Unit Layanan			86,30									
Mutu Unit Layanan			Baik									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur (Sumber Data Web Survei Kukar)



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur (Sumber Data Google Form 16 Pertanyaan)



2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kecepatan pelayanan dan kesesuaian persyaratan serta kesesuaian pelayanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

Pada Data Web Survei Kukar, Kecepatan layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Selanjutnya kesesuaian persyaratan dan kesesuaian pelayanan yang mendapatkan nilai 3,51 merupakan nilai terendah kedua.

Sementara pada data GoogleForm 16 Pertanyaan, Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20, kecepatan layanan serta Kompetensi petugas mendapatkan nilai terendah kedua, yaitu 3,40

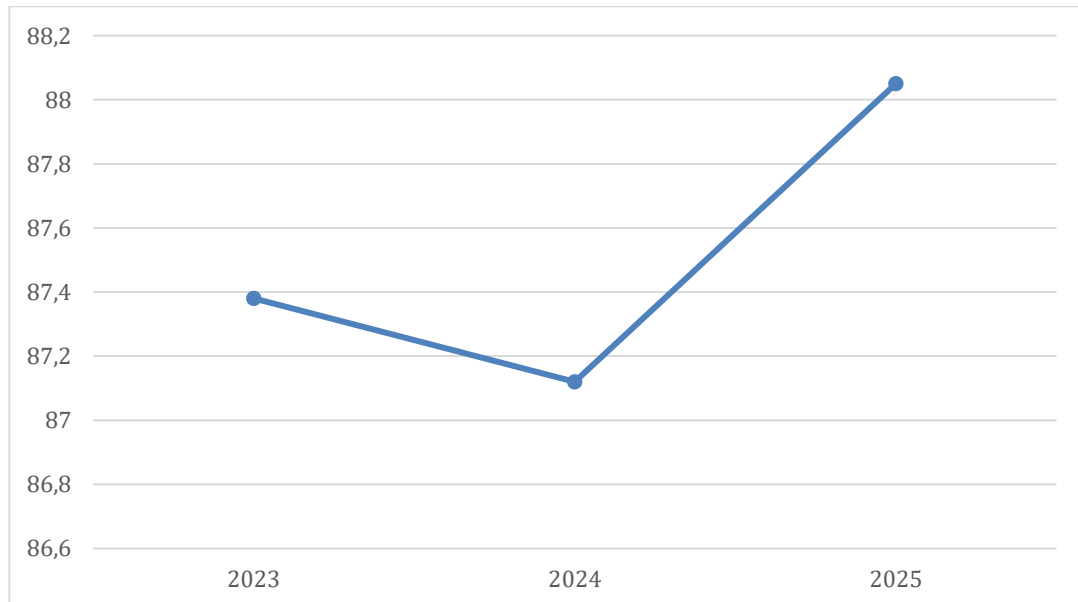
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa perlu peningkatan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan penggunaan media online di dinas pertanian dan peternakan kab.kutai kartanegara sebagai sarana sumber informasi pertanian untuk masyarakat terutama para petani..

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

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	Memaksimalkan fungsi kanal aduan dan layanan Konsultasi	Januari - Desember 2026	Admin Data dan Admin Unit Layanan
2	Kesesuaian Pelayanan	Sosialisasi SP dan SOP secara offline dan Online	Januari- Desember 2026	Humas dan Media Sosial
3.	Kesesuaian Persyaratan	Sosialisasi SP dan SOP secara offline dan Online	Januari - Desember 2026	Humas dan Media Sosial

2.5 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara Periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,392
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,388
3	Waktu Penyelesaian	3,241
4	Biaya/Tarif	3,914
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,338
6	Kompetensi Pelaksana	3,421
7	Perilaku Pelaksana	3,471
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,906
9	Sarana dan Prasarana	3,291

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Memaksimalkan Fungsi kanal aduan dan layanan konsultasi	Sudah	Menanggapi aduan masyarakat yang masuk, diantaranya aduan hama penyakit tanaman dan aduan penyakit hewan	Penempatan Petugas Berkompetensi pada tiap unit layanan 	Sosialisasi SOP tidak secara berkala, sehingga pengguna layanan belum mendapatkan informasi yang maksimal
2.	Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana Unit Layanan	Sudah	Menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung meningkatnya kualitas pelayanan publik	Penyediaan Saprodi Pertanian  Penyediaan Fasilitas Pelayanan Klinik Hewan 	-----
3.	Sosialisasi SP dan SOP secara Offline dan Online	Sudah	Sosialisasi dilakukan secara offline pada saat pertemuan dengan masyarakat serta secara online dengan menyediakan web atau media yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai wadah informasi	Sosialisasi Offline Perubahan Prosedur Penyaluran Sapras Pupuk Bersubsidi 	Tidak tersedianya Sumber Daya Aparatur yang berkompetensi dalam mengelola website sebagai wadah informasi publik

				Sosialisasi Offline Proses Gerakan Pengendalian Hama Tanaman  Penggunaan Media Sosial untuk Informasi Publik distanakkukar ▾    Catatan...  113 postingan 394 pengikut 68 mengikuti DISTANAK KUKAR Akun Resmi Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara www.facebook.com/tanikukar Edit profil Bagikan profil  Dinas Pertanian dan Peterna...     Dinas Pertanian dan Peternakan Kutai Kartanegara Halaman Resmi Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara Tambahkan ke cerita Kelola Edit ... Postingan Tentang Video Foto Lainnya ▾ Detail  Halaman : Situs Web Pemerintah  Jl. Jend. A. Yani No. 49 - 51, Kutai Kartanegara, Tenggarong, Indonesia, East Kalimantan  +62 856-4878-4130  distanak@kukarkab.go.id	
--	--	--	--	--	--

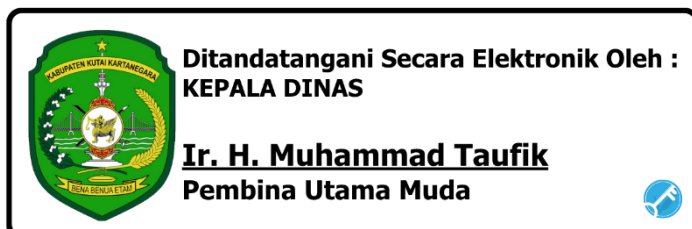
BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 213 orang mengisi SKM pada Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara di tahun 2025. Layanan Pusat Kesehatan Hewan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 87 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,05 (IKM pada Data Web Survei 89,79 dan Data Google Form 86,30). Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan dan Kesesuaian Persyaratan serta Kompetensi Petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Tenggarong, 29 November 2025



LAMPIRAN

1. Kuesioner

1.1 Kuisisioner Google Form : <https://s.id/DISTANAKSKM>

1.2 Scan QR Code / Website <https://survei.kukarkab.go.id/>



1.3 Lembar Manual Kuisisioner

KUISISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2023					
1	Tanggal Survei :		2	Jam Survei :	
PROFIL RESPONDEN (Tandai salah satu kotak)					
3	Nama :		4	No. HP* :	
5	Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki		☐ Perempuan	
6	Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ Yang lain :		☐ SLTA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
7	Usia	☐ dibawah 18 tahun ☐ 18 - 29 Tahun ☐ 30 - 39 Tahun		☐ 40 - 49 Tahun ☐ 50 Tahun	
8	Jenis Layanan yang diterima ☐ Layanan Klinik Hewan ☐ Layanan RPH Mangkurawang ☐ Layanan Pusat Kesehatan Hewan ☐ Fasilitas Rekomendasi Permohonan Bantuan ke Instansi Vertikal ☐ Fasilitas Pendampingan Penyuluhan/Pembinaan ☐ Fasilitas Penyediaan Sarana Produksi dan Prasarana Pertanian dan Peternakan ☐ Layanan Permintaan Data, Aduan Masyarakat dan Konsultasi				
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)					
1	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan yang anda butuhkan ? ☐ Sangat Sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Tidak Sesuai		2	Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanannya ? ☐ Sangat Mudah ☐ Mudah ☐ Rumit ☐ Sangat Rumit	
3	Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu untuk mendapatkan layanan tersebut ? ☐ Sangat Cepat ☐ Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Tidak Cepat		4	Apakah ada permintaan biaya/tarif terhadap pelayanan yang diberikan ? ☐ Tidak ada ☐ Ada, sesuai ketentuan & murah/wajar ☐ Ada, sesuai ketentuan namun mahal ☐ Ada, tidak sesuai ketentuan	
5	Bagaimana pendapat anda tentang hasil pelayanan yang diterima, apakah sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan ? ☐ Sangat Sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Tidak Sesuai		6	Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan dan kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan ☐ Sangat Kompeten ☐ Kompeten ☐ Kurang Kompeten ☐ Tidak Kompeten	
7	Bagaimana pendapat anda tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ☐ Sangat Baik/Ramah ☐ Baik/Ramah ☐ Kurang Baik/Kurang Ramah ☐ Tidak Baik		8	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh unit pelayanan tersebut ☐ Ada, dilayani dan ditindaklanjuti ☐ Ada, dilayani namun kurang ditindaklanjuti ☐ Ada, namun tidak berjalan ☐ Tidak ada	
9	Bagaimana menurut anda tentang kondisi sarana dan prasarana, keamanan dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan tersebut ☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Buruk				
Untuk pertanyaan dibawah ini, silang salah satu angka, semakin tinggi angka menunjukkan nilai kualitas					
10	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan akses informasi (baik online maupun offline) terkait pelayanan tersebut ? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥		11	Bagaimana pendapat anda terkait penjelasan informasi dan kesesuaian persyaratan pelayanan tersebut ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	
12	Bagaimana pendapat anda terkait kemudahan mendapatkan pelayanan tersebut ? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥		13	Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan/kesesuaian waktu dalam mendapatkan pelayanan tersebut ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	
14	Bagaimana penilaian anda terkait kesesuaian/kejawaban tarif/biaya pelayanan tersebut (isi 6 jika gratis) ① ② ③ ④ ⑤ ⑥		15	Bagaimana pendapat anda terkait ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan ? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	
16	Bagaimana pendapat anda terhadap sikap petugas atau respon sistem aplikasi dalam memberikan pelayanan ? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥		17	Bagaimana pendapat anda terkait kemudahan dan kecepatan layanan konsultasi dan pengaduan di tempat ini ? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	
18	Bagaimana penilaian anda terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif ? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥		19	Bagaimana penilaian anda terkait penerapan pelayanan yang sesuai prosedur dan anti kecurangan ? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	
20	Bagaimana penilaian anda terkait integritas petugas dalam mencegah meminta/ menerima imbalan hadiah? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥		21	Bagaimana penilaian anda terkait pencegahan permintaan pungutan liar pada pelayanan tersebut? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	
22	Bagaimana penilaian anda terkait upaya pencegahan praktek percaloan/perantara pada pelayanan tersebut? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥				
Terima kasih anda telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Kartanegara					

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Keterangan : Persiapan Pelaksanaan SKM di BPP Kecamatan -
03 Februari 2025



Keterangan : Evaluasi Pelaksanaan SKM – 14 Juli 2025



Keterangan : Evaluasi Pelaksanaan SKM – 14 Juli 2025