

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### TAHUN 2018



Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura  
Provinsi Kalimantan Barat

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Survey Kepuasan Masyarakat di lakukan untuk perbaikan dalam hal pelayanan publik. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta disesuaikan dengan karakteristik Unit Pelayanan Publik.

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat di lakukan setiap tahun. Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindak lanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menunjukkan Nilai rata-rata tertimbang IKM yang diperoleh adalah 3,426 atau konversi IKM sebesar 85,66 dengan kategori BAIK.

Dalam hal tingkat kepuasan masyarakat, berdasarkan predikat “BAIK” yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan Unit Pelayanan Publik Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Namun demikian, perlunya dicermati beberapa penilaian masyarakat pada setiap unsur penilaian, sebagai upaya perbaikan yang perlu dikoordinasikan dengan pihak terkait agar tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat kedepan. Salah satunya, unsur kompetensi pelaksana.

## KATA PENGANTAR

Tuntutan masyarakat atas peningkatan kinerja pelayanan publik sudah tidak bisa dibendung lagi. Dinamika yang tinggi dalam kehidupan masyarakat, menuntut peningkatan kinerja aparat yang terlibat langsung dengan masalah pelayanan. Untuk itulah perlu dilakukan pengukuran terhadap pendapat masyarakat dalam hal sejauh mana kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterimanya.

Peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah merupakan hal mutlak yang harus diupayakan secara terus-menerus, agar mampu menjawab berbagai perubahan dan tuntutan masyarakat. Hal ini sejalan dengan salah satu fungsi utama pemerintah yang paling sering menjadi perhatian masyarakat, yaitu fungsi pelayanan umum.

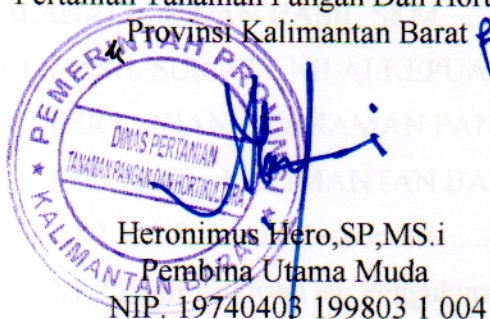
Dalam rangka menjawab berbagai tantangan ke depan, diperlukan sebuah pengukuran terhadap kualitas kinerja pelayanan publik. Pengukuran kualitas pelayanan publik tersebut harus dilakukan dengan metode dan media yang dapat dipertanggungjawabkan, bersifat menyeluruh terhadap semua unsur pelayanan, dan dilaksanakan secara berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik instansi pemerintah.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat berupaya melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.


Mengetahui, Pontianak, 28 November 2018

Kepala Dinas Ketua Tim

Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura  
Provinsi Kalimantan Barat



Heronimus Hero, SP, MS.i  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19740403 199803 1 004



Dra. Kustini Prihatin, M.Si  
Pembina /IV a  
NIP. 19691227 199312 2 003

## DAFTAR ISI

Ringkasan Eksekutif .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	vi
<b>BAB.I.PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Dasar Hukum .....	2
1.3.Maksud Dan Tujuan .....	2
1.4.Profil Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat .....	3
1.5.Tugas Dan Fungsi .....	3
1.6.Visi Dan Misi .....	4
1.7. Struktur Organisasi .....	5
1.8.Metode Perhitungan Dan Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat .....	6
1.8.1.Pengisian Kuisisioner .....	6
1.8.2.Nilai Persepsi Dan Jawaban Kuesioner .....	7
1.8.3.Penentuan Jumlah Responden .....	7
1.8.4.Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR) .....	9
1.8.5.Perhitungan Nilai Hasil SKM .....	9
1.8.6. Kategori Nilai Hasil SKM Dalam Bentuk Mutu Pelayanan .....	9
1.8.7. Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat .....	12
1.8.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
<b>BAB.II.ANALISIS DAN HASIL SKM .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. HASIL SURVEY NILAI KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS         PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA         PROVINSI KALIMANTAN BARAT .....</b>	<b>13</b>
2.1.1.Karakteristik Responden .....	13
2.1.2.Hasil Analisa Dan Pengukuran SKM .....	17
2.1.3.Saran Dan Perbaikan .....	18

BAB.III.PENUTUP

3.1.Kesimpulan .....	19
3.2.Saran Dan Rekomendasi .....	19

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM .....	12
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	14
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	15
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	16
Tabel 6. Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan di Lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat .....	17

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi .....	5
Gambar 2. Rumus Isacc And Michael .....	8
Gambar 3. Tabel Sampel Morgan Dan Krejcie .....	8
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	12
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	14
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	15
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	16
Gambar 8. Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan .....	17

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu perlu di lakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, SKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.



## **1.2. DASAR HUKUM**

- 1.Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2.Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 4.Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 5.Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 6.Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat

## **1.3. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **1.4. PROFIL DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Berikut ini adalah profil dari Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat :

Nama Instansi : Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat

Alamat : Jl.Alianyang No.17 Pontianak, Kalimantan Barat

Telepon/Fax : Telp.(0561) 734017 Fax.(0561) 737069

Email : [distan@kalbarprov.go.id](mailto:distan@kalbarprov.go.id)

Website : <http://distan.kalbarprov.go.id>

#### **1.5. TUGAS DAN FUNGSI**

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 115 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan kewenangan dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang pertanian yang diserahkan oleh Gubernur sesuai dengan lingkup tugas Pokok dan Fungsi sebagai berikut :

➤ ***Tugas Pokok***

- (1) Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Provinsi di bidang Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura serta melaksanakan tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang diserahkan Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(2) Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

➤ ***Fungsi***

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Pasal 3 Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura mempunyai fungsi:

- a. Perumusan program kerja di bidang pertanian tanaman pangan dan hortikultura;
- b. Perumusan kebijakan dibidang tanaman pangan, hortikultura, prasarana dan sarana pertanian, penyuluhan dan pengembangan pertanian.
- c. Pelaksanaan kebijakan dibidang tanaman pangan, hortikultura, prasarana dan sarana pertanian, penyuluhan dan pengembangan pertanian;
- d. Pengkoordinasian dan pembinaan teknis dibidang pertanian tanaman pangan dan hortikultura;
- e. Penyelenggaraan urusan pemerintah dibidang pertanian tanaman pangan dan hortikultura
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pertanian tanaman pangan dan hortikultura;
- g. Pelaksanaan administrasi Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura;
- h. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang di berikan oleh Gubernur di bidang pertanian tanaman pangan dan hortikultura sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.6. VISI DAN MISI GUBERNUR KALIMANTAN BARAT**

### **VISI**

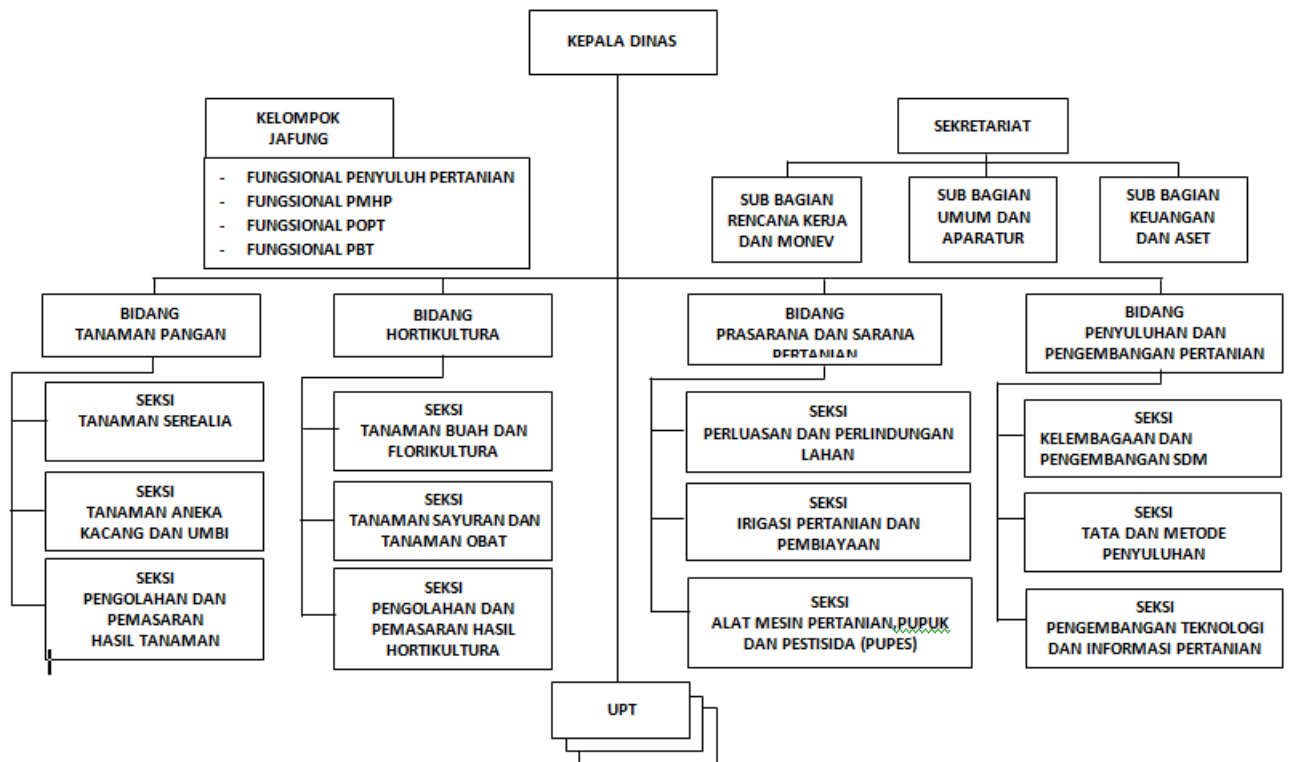
Terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kalimantan Barat melalui percepatan pembangunan infrastruktur dan perbaikan tata kelola pemerintahan.

### **MISI**

1. Mempercepat Pembangunan Infrastruktur
2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan berkualitas dengan prinsip-prinsip Good Governance

3. Mewujudkan masyarakat yang sehat, cerdas, produktif, dan inovatif
4. Mewujudkan masyarakat sejahtera
5. Mewujudkan masyarakat yang tertib
6. Mewujudkan pembangunan berwawasan lingkungan

## 1.7. STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 1. Struktur Organisasi

## **1.8. METODE PERHITUNGAN DAN PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

### **1.8.1. Pengisian Kuesioner**

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, pihak ketiga lainnya atau kombinasi di antara unit tersebut.

### **1.8.2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### **1.8.3. Penentuan Jumlah Responden**

- a. Unit Pelayanan Publik yang memberikan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 100 orang maupun Unit Pelayanan Publik yang memberikan pelayanan sedara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.
- b. Unit Pelayanan Publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit Pelayanan Publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 25 orang maka jumla responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan populasi penerima layanan.

c. Menggunakan rumus Isacc and Michael :

$$\text{Jumlah Sampel} = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$\lambda^2$  – Taraf kesalahan (1%, 5%, 10%)

N – Jumlah populasi

P = Proporsi dalam populasi (0,5)

Q = 1 - P (1 - 0,5 = 0,5)

d – Derajat kebebasan (0,05)

### Gambar 2. Rumus Isacc And Michael

d. Atau dapat pula menggunakan table sampel Morgan dan Krejcie

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384
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

### Gambar 3. Tabel Sampel Morgan Dan Krejcie

#### 1.8.4. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus : bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9 = 0,111$ .

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

#### 1.8.5. Perhitungan Nilai Hasil SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau  $\text{IKM} = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{total unsur yang terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$ .

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian pada ayat dikonversikan dengan nilai dasar

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

#### 1.8.6. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

- Sangat Baik (A) : nilai 88,31 – 100,00
- Baik (B) : nilai 76,61 – 88,30
- Kurang Baik (C) : nilai 65,00 – 76,60
- Tidak Baik (D) : nilai 25,00 – 64,99



Nilai Persepsi	Nilai Interl Konversi IKM (NI)	Nilai Interval Konversi IKM (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## CONTOH LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
( NAMA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN )  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemprov Kalbar berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.  
Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Pontianak, 20  
Tim Survei

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
( NAMA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN )  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG :**  
**UNIT PELAYANAN :**  
**ALAMAT :**  
**TELEPON / FAX :**

**PERHATIAN**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Dilisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : _____	Tanggal Survei : _____	<input type="text"/>	Nama : _____
Umur : _____ Tahun		<input type="text"/>	NIP : _____
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	Data lain : _____
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pendid. Profesi 7. S-3 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	<input type="checkbox"/>	
	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya : _____	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum, / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				



1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P* 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sanggup / tidak mampu b. Kurang sanggup / kurang mampu c. Cukup sanggup / mampu d. Sangat sanggup / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang terdapat dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (dilisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**

### 1.8.7. Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dimulua pada Tanggal 30 Maret 2018,di mulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Surat Keputusan Kepala Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat Nomor 343 Tahun 2018 Tentang Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

**Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM**

No	Jabatan	Nama
1	Pengarah / Pembina	Kepala Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat
2	Penanggung Jawab	Sekretaris Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat
3	Ketua	Ka.Sub Bagian Umum Aparatur
4	anggota	1. M.Imam Syamsul Rizal.SE (Staf Renja dan Monev)
		2. Agustina, A.Md (Staf Renja dan Monev)
		3. Muherman,SP (Staf Umum dan Aparatur

### 1.8.8. JADWAL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama

1 (satu) tahun dengan perincian :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja;
- c. Pengolahan dan analisa data, 5 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

## **BAB II** **ANALISIS DAN HASIL SKM**

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat

### **2.1. HASIL SURVEY NILAI KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

#### **2.1.1. Karakteristik Responden**

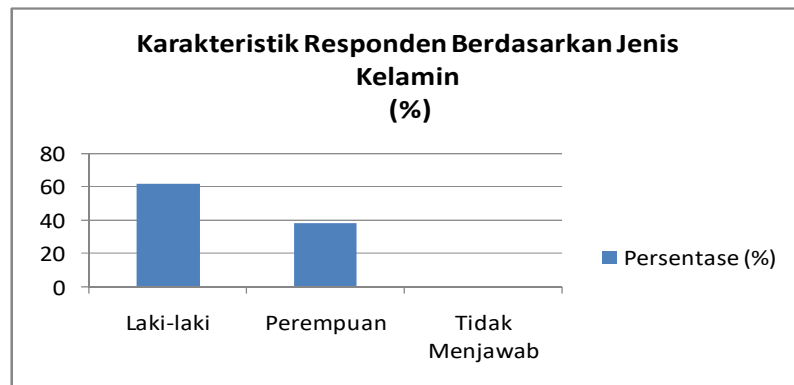
Karakteristik responden pada survey IKM Dinas Pertanian Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran sebagai berikut :

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2 . Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	31	62
Perempuan	19	38
Tidak Menjawab	0	0
Total	50	100

Pada table 2,responden laki-laki lebih dominan pada Dinas Pertanian Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 62% sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 38%. Sedangkan responden yang tidak menjawab adalah 0%. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 4:



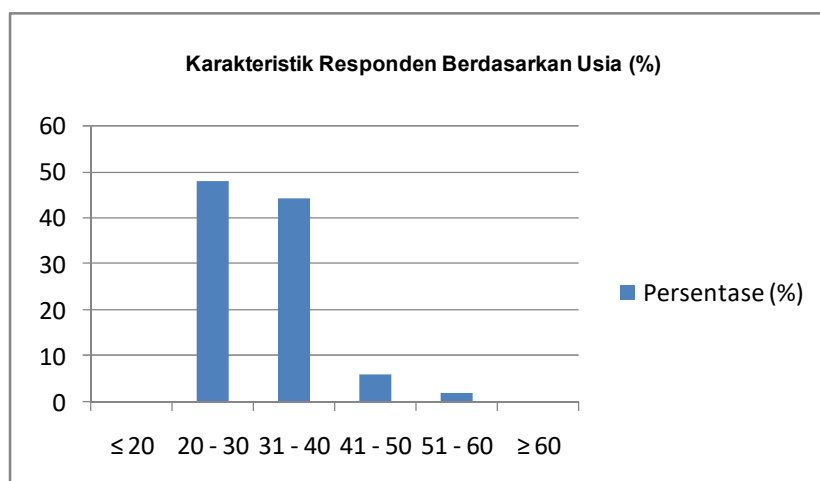
**Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 3 . Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 20	0	0
20 - 30	24	48
31 - 40	22	44
41 - 50	3	6
51 - 60	1	2
≥ 60	0	0
Total	50	100

Pada table 3,responden yang berusia di bawah 20 tahun adalah 0%,responden usia 20 – 30 tahun lebih dominan pada Dinas Pertanian Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 48%, responden usia 31 – 40 sebesar 44%,responden usia 41 – 50 sebesar 6%,responden usia 51 – 60 sebesar 2%, sedangkan responden yang berusia di atas 60 tahun adalah 0%. Proporsi responden berdasarkan usia seperti pada Gambar 5:



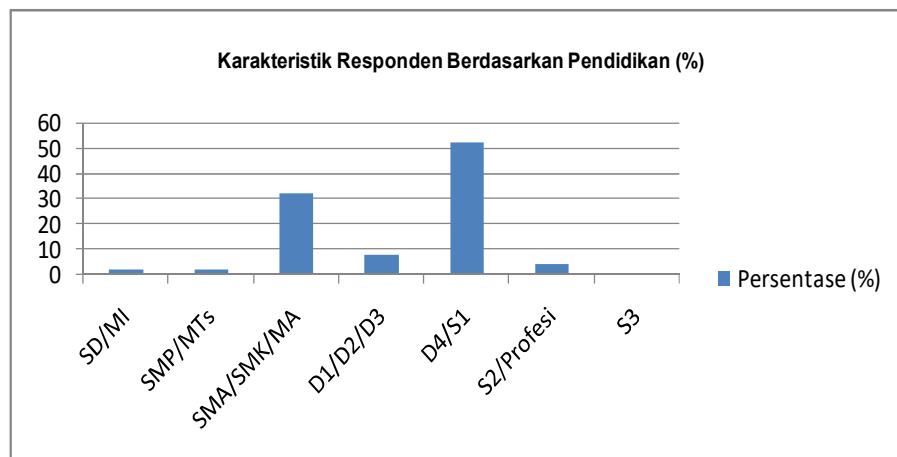
**Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan usia**

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4 . Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD/MI	1	2
SMP/MTs	1	2
SMA/SMK/MA	16	32
D1/D2/D3	4	8
D4/S1	26	52
S2/Profesi	2	4
S3	0	0
Total	50	100

Pada table 4,responden yang berpendidikan SD/MI sebesar 2%,responden yang berpendidikan SMP/MTs sebesar 2%,responden berpendidikan SMA/SMK/MA sebesar 32%,responden berpendidikan D1/D2/D3 sebesar 8%,responden berpendidikan D4/S1 sebesar 52%,responden berpendidikan S2/Profesi sebesar 4% dan responden berpendidikan S3 sebesar 0%.Hal ini menunjukkan responden yang dominan adalah responden yang berpendidikan D4/S1. Proporsi responden berdasarkan pendidikan seperti pada Gambar 6:



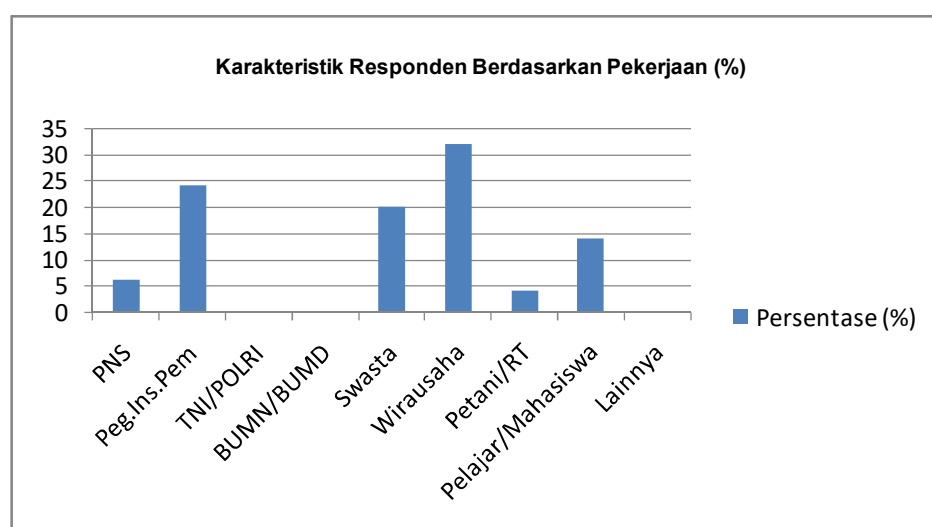
**Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 5 . Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS	3	6
Peg.Ins.Pem	12	24
TNI/POLRI	0	0
BUMN/BUMD	0	0
Swasta	10	20
Wirausaha	16	32
Petani/RT	2	4
Pelajar/Mahasiswa	7	14
Lainnya	0	0
Total	50	100

Pada table 5,responden yang berprofesi sebagai PNS sebesar 6%, responden yang berprofesi sebagai Peg.Ins.Pem sebesar 24%, responden yang berprofesi sebagai TNI/POLRI sebesar 0%, responden yang berprofesi sebagai BUMN/BUMD sebesar 0%, responden yang berprofesi dibidang Swasta sebesar 20%, responden yang berprofesi dibidang wirausaha sebesar 32%, responden yang berprofesi sebagai petani sebesar 4%, responden yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 14%, responden yang berprofesi lainnya sebesar 0%.Tabel tersebut menunjukkan karakteristik responden yang lebih dominan adalah responden yang berprofesi sebagai Wirausaha. Proporsi responden berdasarkan pendidikan seperti pada Gambar 7:



**Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

### 2.1.2. Hasil Analisa Dan Pengukuran SKM

Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 85,66. Adapun untuk hasil analisa dan pengukuran perhitungan SKM di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

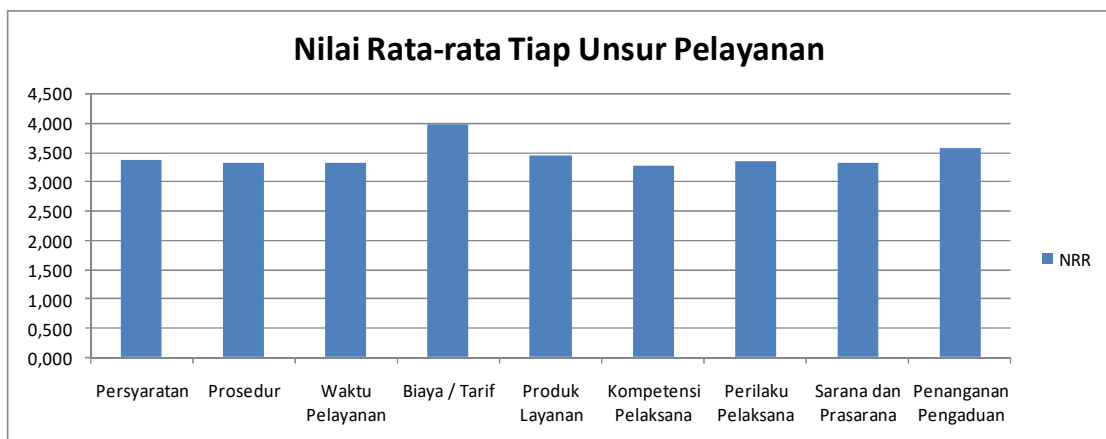
**Tabel 6. Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat**

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,360	84	B	BAIK
2	Prosedur	3,320	83	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,300	82,5	B	BAIK
4	Biaya / Tarif	3,980	99,5	A	SANGAT BAIK
5	Produk Layanan	3,429	85,725	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,260	81,5	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,340	83,5	B	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3,320	83	B	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,560	89	A	SANGAT BAIK
<b>HASIL SKM / NILAI IKM</b>		<b>3,426</b>	<b>85,65</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

**Keterangan :**

NRR :Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat



**Gambar 8. Nilai Rata-rata Tiap Unsur Pelayanan**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak 50 (lima puluh)



orang yang ditetapkan secara acak dari yang diberikan pelayanan secara langsung melalui pengisian form kuesioner.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **85,66 (3,426)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30. Dari tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (3,980), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Kompetensi Pelaksana (3,260).

### **2.1.3.Saran Dan Perbaikan**

Hasil SKM yang telah diperoleh dari kuesioner SKM tersebut, demi menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik, maka perlu ditingkatkan kembali khususnya yang berkenaan dengan unsur kompetensi pelaksana, dimana unsur kompetensi pelaksana terkait langsung dengan pelayanan publik. Selain itu, unsur-unsur lainnya juga harus dipertahankan bahkan ditingkatkan menjadi lebih baik sehingga masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

#### **Saran :**

- a. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dicapai dengan kualitas baik menjadi sangat baik dan yang kurang baik menjadi baik bahkan sangat baik pula.
- b. Meningkatkan kecepatan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan agar masyarakat merasa lebih percaya dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan agar menjadi lebih baik melalui pelatihan atau melakukan kunjungan ke instansi/SKPD lain yang memiliki nilai IKM yang sangat baik.
- d. Memberikan penghargaan bagi pegawai atau pelaksana pelayanan yang memberikan pelayanan yang baik sehingga memacu setiap pelaksana pelayanan untuk bekerja secara maksimal.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Dalam melaksanakan tugas survey Kepuasan Masyarakat (IKM) selama 12 bulan dimulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2018 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan publik (public service) pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah **85,66** berada pada interval **76,61 – 88,30**. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **BAIK**.
- b. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
- c. **Unsur biaya** merupakan komponen yang menjadi ke unggulan dari pelayanan di Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur biaya sebesar **3,98**.
- d. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/ persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah Kompetensi Pelayanan dimana menyangkut kemampuan petugas dalam memberikan layanan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **3.2. Saran Dan Rekomendasi**

Dalam rangka meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan, Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat harus terus memberi perhatian pada hal-hal yang merupakan Prioritas Pembinaan. Prioritas pembinaan di dasarkan pada saran dan rekomendasi responden seperti :

- a. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/ spanduk berdiri dan menempatkan banner/spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat.
- b. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training/ pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan Publik.
- c. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan
- d. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas, keramahan, sopan santun melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA  
PROVINSI KALIMANTAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TAHUN 2018**

**Periode Survei : 3 Januari 2018 s.d. 25 November 2018**

**HASIL SKM / NILAI IKM :**

**85,66**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA UNIT PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : PUBLIK**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 50 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 31 ORANG ; P = 19 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th : 0 orang	SD / MI : 1 orang	PNS / peg. Pem : 15 orang
20 – 30 th : 24 orang	SMP / MTs : 1 orang	TNI / POLRI : 0 orang
31 – 40 th : 22 orang	SMA/K/ MA : 1 orang	BUMN / BUMD : 0 orang
	D-1/D-2/D-3 : 4 orang	Peg. Swasta : 10 orang
41 – 50 th : 3 orang	D-4 / S-1 : 26 orang	Wirausaha : 16 orang
51 – 60 th : 1 orang	S-2 / Profesi : 2 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : 7 orang
≥ 61 th : 0 orang	S-3 : 0 orang	Lainnya : 0 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
18	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
20	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
26	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
27	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
28	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
29	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
32	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
34	3	2	3	4	4	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	3	3		4	4	4	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	168	166	165	199	168	163	167	166	178	
NRR / Unsur	3,360	3,320	3,300	3,980	3,429	3,260	3,340	3,320	3,560	
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,369	0,366	0,442	0,381	0,362	0,371	0,369	0,395	*) 3,426
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>85,660</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,360
U2	Prosedur	3,320
U3	Waktu pelayanan	3,300
U4	Biaya/tarif	3,980
U5	Produk layanan	3,429
U6	Kompetensi pelaksana	3,260
U7	Perilaku pelaksana	3,340
U8	Sarana dan Prasarana	3,320
U9	Penanganan Pengaduan	3,560

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,66**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUJASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No. Urut Resp.	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan						Pekerjaan											
		L	P	≤ 20	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 60	SD/MI	SMP / MTS	SMA / SMK / MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Ins. Perm	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirasaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya		
1	3	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
2	3	1	1					1																			
3	3	1	1		1												1										
4	3	1				1																	1				
5	3	1				1																	1				
6	3	1			1																				1		
7	3	1	1			1																					
8	3	1				1																					
9	3	1						1																			
10	3		1		1																						
11	4		1		1																						
12	3		1		1																						
13	3	1				1																					
14	3	1				1																					
15	3		1		1																						
16	3		1		1																						
17	3	1				1																					
18	3	1				1																					
19	3	1				1																					
20	3	1				1																					
21	4		1		1																						
22	3	1			1																						
23	4	1			1																						
24	3	1			1																						
25	3	1			1																						
26	3	1			1																						
27	3		1		1																						
28	4		1		1																						
29	3	1			1																						
30	4		1		1																						
31	4		1		1																						
32	3	1			1																						
33	4		1		1																						
34	3		1		1																						
35	3	1			1																						
36	4	1			1																						
37	3	1			1																						
38	3	1			1																						
39	3	1			1																						
40	4	1			1																						
41	4		1		1																						
42	4		1		1																						
43	4		1		1																						
44	4	1			1																						
45	4	1			1																						
46	3	1			1																						
47	4	1			1																						
48	4	1			1																						
49	4	1			1																						
50	4	1			1																						
Jumlah	168	31	19	0	24	22	3	1	0	1	1	16	4	26	2	0	3	12	0	0	10	16	2	7	0		
Rata2	3,120	50						50						50,000						50,000							
IKM	78																										

## LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemprov Kalbar berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Pontianak ,

20

Tim Survei

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG** :  
**UNIT PELAYANAN** :  
**ALAMAT** :  
**TELEPON / FAX** :

**PERHATIAN**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	Data lain :

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA**

Jalan Aliyung No.17 Telp. (0561) 734017, Fax. (0561) 737069 E-mail : distan@kalbarprov.go.id

PONTIANAK

Kode Pos 78116

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN  
DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR : 343 Tahun 2018  
TENTANG  
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa terkait hal tersebut diatas, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat dan ditetapkan dengan sebuah Keputusan
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor : 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4846);
2. Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat
5. Peraturan Pemerintah Nomor : 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor : 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 115);

10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 22 Tahun 2016 tanggal 29 Juli 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
11. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 163/HUMPRO/2017 tanggal 10 Pebruari 2017 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

MEMUTUSKAN :

- KESATU** : Tim Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, dengan susunan keanggotaan sebagaimana dalam Lampiran 1 keputusan ini :
- KEDUA** : Menugaskan Tim Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, mempunyai tugas :
1. Menyusun kriteria dan instrumen untuk Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Hortikultura Prov. Kalbar
  2. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 (satu) tahun sekali sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan.
  3. Mengolah dan menganalisis data survei.
  4. Menyusun hasil analisis data dalam bentuk Laporan dan membuat Rencana Tindak Lanjut .
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan akan dilakukan perbaikan, jika ada kekeliruan dalam penetapannya, semua biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada DPA Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Hortikultura Prov. Kalbar Tahun Anggaran 2018.

Ditetapkan di : Pontianak  
Pada tanggal : 08 Oktober 2018

KEPALA DINAS,



HERONIMUS HERO

Salinan Keputusan ini Disampaikan Kepada :

- Yth. 1. Gubernur Kalimantan Barat  
- Up. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat;  
2. Sdr. Anggota Tim SKM yang bersangkutan.

LAMPIRAN :  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR : 343 Tahun 2018  
TANGGAL : 08 Oktober 2018

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN ANGGARAN 2018**

No	Jabatan	Nama
I	Pengarah / Pembina	Kepala Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Hortikultura Prov. Kalbar
II	Penanggung Jawab	Sekretaris Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Hortikultura Prov. Kalbar
III	Ketua	Ka. Sub Bagian Umum Aparatur
IV	Anggota	1. M. Imam Syaiful Rizal (Staf Renja dan Monev) 2. Agustina A.Md (Staf Renja dan Monev) 3. Muherman, SP (Staf Umum Aparatur)

Ditetapkan di : Pontianak  
Pada tanggal : 08 Oktober 2018

KEPALA DINAS,



HERONIMUS HERO



**Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura  
Provinsi Kalimantan Barat**

Jl.Alianyang No.17 Pontianak  
Telp.(0561) 734017 Fax.(0561) 737069  
email : [distan@kalbarprov.go.id](mailto:distan@kalbarprov.go.id)  
website : <http://distan.kalbarprov.go.id>