LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 1

(JANUARI-MARET)

DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
2021

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 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 Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat di lakukan setiap tiga bulan sekali (empat kali setahun). 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 3,35 atau konversi IKM sebesar 83,78 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 waktu pelayanan.

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.

Pontianak, April 2021

Mengetahui,
Kepala Dinas Pertanian
Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

Ir. Florentinus Anum, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19660214 199303 1 003

Ketua Tim

Herdawati, SP, MMA
Pembina Tk. I
NIP. 19690725 199803 2 005

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I
PENDAHULUAN

A. 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 Kepuasaan 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 Permenpan RB 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.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dan sasaran dari kegiatan Pengukuran Survei 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 peyelenggara 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.

C. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

D. RUANG LINGKUP

SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. UNSUR SKM YANG DINILAI

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

METODE SURVEI, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. METODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

Metode survei yang digunakan adalah melalui pengisian kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 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.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh 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.

B. PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan pelaksanaan survei mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survei

   Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat (terlampir pada lampiran I) berdasarkan Keputusan Nomor 72.1 tanggal 7 februari tahun 2020

tentang Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Keputusan Kepala Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, dengan susunan tim sebagai berikut:

- Pengarah : Kepala Dinas
- Ketua : Sekretaris Dinas
- Sekretaris : Kasubbag. Umum dan Aparatur
- Anggota/Pelaksana : -Kasubbag Renja dan Monev
  -Staf Sekretariat

2. Penentuan Instrumen Survei, dan Penetapan Jumlah Responden

   a) Penentuan Instrumen Survei

   Selanjutnya untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat dibuat Instrumen Survei berupa Pelayanan Kuesioner (lampiran II). Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan membentuk jawaban terhadap unsur misalnya pada prosedur pelayanan, yang dinilai adalah sebagai berikut:

   - Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
   - Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
   - Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
   - Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai mencakup 9 unsur pelayanan yaitu :

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Waktu Penyelesaian
- Biaya/Tarif
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Sarana dan Prasarana

b) Penetapan Jumlah Responden dan Karakteristik Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

atau dapat pula menggunakan tabel sampel dari 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
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Untuk Suvei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW 1 (Januari-Maret) ini jumlah responden sebanyak 146 orang dengan 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 karakteristik responden tercantum sebagai berikut :

- Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responder	Persentase (%)
Laki-laki	105	72
Perempuan	41	28
Tidak Menjawab	0	0
Total	146	100

Pada tabel 2, responden laki-laki lebih dominan pada Dinas Pertanian Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 72% sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 28%. Sedangkan responden yang tidak menjawab adalah 0%.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responder	Persentase (%)
≤ 20	1	1
20 - 30	62	42
31 - 40	46	32
41 - 50	29	20
51 - 60	8	5
≥ 60	0	0
Total	146	100

Pada tabel 3, responden yang berusia di bawah 20 tahun adalah 1%, responden yang berusia 20–30 tahun lebih dominan responden rentang usia lain pada Dinas Pertanian Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 42%, untuk responden usia 31–40 sebesar 32%, responden usia 41–50 sebesar 20%, responden usia 51–60 sebesar 5%, sedangkan responden yang berusia di atas 60 tahun adalah 0%.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD/MI	0	0
SMP/MTs	0	0
SMA/SMK/MA	61	42
D1/D2/D3	19	13
D4/S1	63	43
S2/Profesi	3	2
S3	0	0
Total	146	100

Pada tabel 4, responden yang berpendidikan SD/MI sebesar 0%, responden yang berpendidikan SMP/MTs sebesar 0%, responden berpendidikan SMA/SMK/MA sebesar 42%, responden berpendidikan D1/D2/D3 sebesar 13%, responden berpendidikan D4/S1 sebesar 43%, responden berpendidikan S2/Profesi sebesar 2% dan responden berpendidikan S3 sebesar 0%. Hal ini menunjukkan responden yang dominan adalah responden yang berpendidikan D4/S1.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS	27	18
Peg.Ins.Pem	2	1
TNI/POLRI	0	0
BUMN/BUMD	0	0
Swasta	61	42
Wirausaha	12	8
Petani/RT	0	0
Pelajar/Mahasiswa	42	29
Lainnya	2	1
Total	146	100

Pada tabel 5, responden yang berprofesi sebagai PNS sebesar 18%, responden yang berprofesi sebagai Peg.Ins.Pem sebesar 1%, responden yang berprofesi sebagai TNI/POLRI sebesar 0%,

responden yang berprofesi sebagai BUMN/BUMD sebesar 0%, responden yang berprofesi dibidang Swasta sebesar 42%, responden yang berprofesi dibidang wirausaha sebesar 8%, responden yang berprofesi sebagai petani sebesar 0%, responden yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 29%, responden yang berprofesi lainnya sebesar 1%. Tabel tersebut menunjukkan karakteristik responden yang lebih dominan adalah responden yang berprofesi sebagai Di Bidang Swasta.

3. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data (lampiran 3) masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat dilakukan sebagai berikut :

a) 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.

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

Untuk Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

- Persyaratan (U1)

  Diketahui jumlah bobot adalah 512 dari 146 responden.

  NRR= 512 : 146 = 3,507

- Prosedur (U2)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 466 dari 146 responden.

  NRR= 466 : 146 = 3,192

- Waktu Pelayanan (U3)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 461 dari 146 responden.

  NRR= 461 : 146 = 3,158

- Biaya/Tarif (U4)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 560 dari 146 responden.

  NRR= 560 : 146 = 3,836

- Produk Layanan (U5)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 475 dari 146 responden.

  NRR= 475 : 146 = 3,253

- Kompetensi Pelaksana (U6)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 462 dari 146 responden.

  NRR= 462 : 146 = 3,164

- Perilaku Pelaksana (U7)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 474 dari 146 responden.

  NRR= 474 : 146 = 3,247

- Sarana dan Prasarana (U8)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 473 dari 146 responden.

  NRR= 473 : 146 = 3,240

- Penanganan Pengaduan (U9)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 520 dari 146 responden.

  NRR= 520 : 146 = 3,562

Jadi untuk NRR tertimbang Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

$$NRR = \frac{U1+U2+U3+U4+U5+U6+U7+U8+U9}{9}$$

$$NRR = \frac{30,158}{9} = 3,351$$

2. 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 IKM = total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai rata-rata tertimbang.

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk nilai IKM Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- U1 = 3,51 x 25 = 87,67
- U2 = 3,19 x 25 = 79,80
- U3 = 3,16 x 25 = 78,95
- U4 = 3,84 x 25 = 95,90
- U5 = 3,25 x 25 = 81,32
- U6 = 3,16 x 25 = 79,10
- U7 = 3,25 x 25 = 81,17
- U8 = 3,24 x 25 = 81,00
- U9 = 3,56 x 25 = 89,05

$$\text{Nilai IKM} = \frac{U1+U2+U3+U4+U5+U6+U7+U8+U9}{9}$$

$$\text{Nilai IKM} = \frac{753,97}{9}$$

Nilai IKM = 83,78

3. Kategori Nilai SKM Dalam Bentuk Mutu Pelayanan

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

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

Tabel 6

Kategori Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interal 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

4. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 83,78. Adapun untuk hasil analisa dan pengukuran perhitungan SKM di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.507	87.68	B	BAIK
2	Prosedur	3.192	79.8	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.158	78.9	B	BAIK
4	Biaya / Tarif	3.836	95.9	A	SANGAT BAIK
5	Produk Layanan	3.253	81.3	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.164	79.1	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.247	81.2	B	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3.240	81	B	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3.562	89	B	SANGAT BAIK
	HASIL SKM / NILAI IKM	3.351	83.78	B	BAIK

Keterangan :
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah

responden sebanyak 146 (seratus empat puluh enam) 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 **83,78 (3,35)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikuktura 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 6 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (3,836), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (3,158).

BAB III

ANALISA, EVALUASI, SERTA TINDAK LANJUT HASIL IKM

A. ANALISA HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

   Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

   Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

   Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Pada SKM Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW 1 (Januari-Maret), untuk mengambarkan data SKM digunakan Analisis Bivariat. Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 83,78. 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 146 (seratus empat puluh enam) 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 **83,78 (3,35)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikuktura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30. Dengan unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (3,836), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Kompetensi Pelaksana (3,158).

B. EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, berdasarkan analisa dan pengukuran perhitungan SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1

Diagram Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

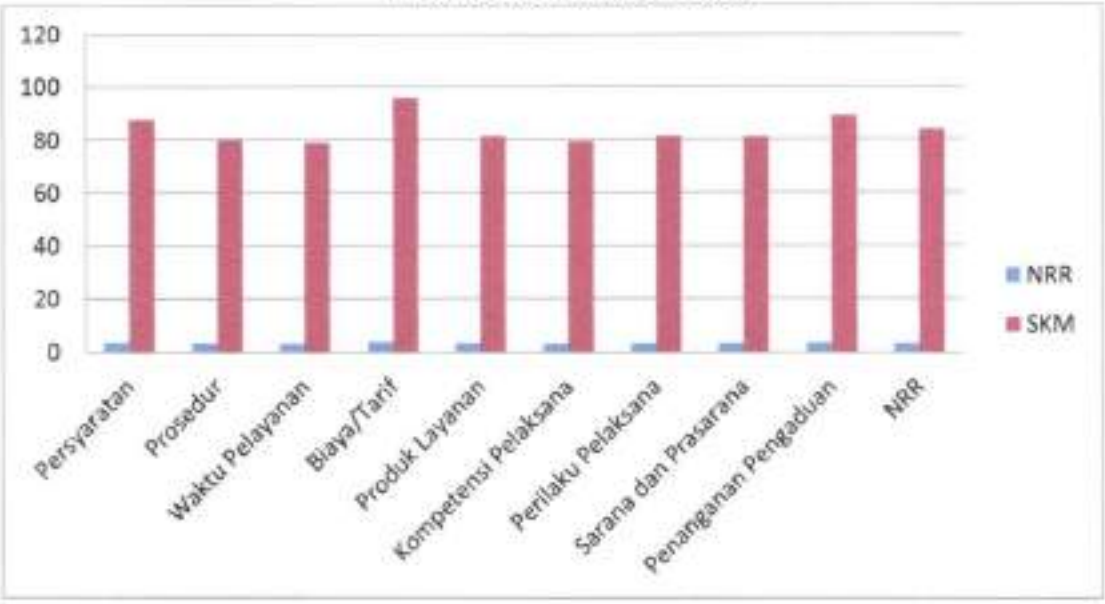


Diagram diatas menunjukkan Nilai Rata-Rata (NRR) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 146 (seratus empat puluh enam) orang tersebut diperoleh hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **83,78 (3,35).** Dengan Unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif sebesar 95.9 (3,83), diikuti unsur Penanganan Pengaduan 89,05 (3,56), unsur Persyaratan sebesar 87.67 (3.50), Produk Layanan sebesar 81,32 (3.25), unsur Perilaku Pelaksana sebesar 81.2 (3.24), unsur Sarana dan Prasarana sebesar 81.0 (3.24), unsur Prosedur memiliki nilai sebesar 79.8 (3.19), Kompetensi Pelaksana sebesar 79.1 (3.16) dan unsur Waktu Pelayanan memiliki nilai terandah yaitu sebesar 78.95 (3.15). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat jika dibandingkan dengan tahun lalu yaitu tahun 2020 mengalami peningkatan, dimana tahun 2020 hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **82,58 (3,30),** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengalami peningkatan harus terus diperbaiki

kedepannya agar terciptanya pelayanan yang maksimal diberikan kepada masyarakat.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu adanya tindak lanjut agar pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik kedepannya. Tindak lanjut yang dilakukan oleh Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah dengan memperbaiki pelayanan dengan memprioritaskan unsur yang memiliki nilai paling rendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 8

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS	Nilai IKM	Keluhan	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	2	3	4	5	6	7
1	Kompetensi Pelaksana	87.67	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
2	Persyaratan	79.8	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
3	Prosedur	78.95	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
4	Penanganan Pengaduan	95.9	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
5	Waktu Pelayanan	81.32	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
6	Sarana dan Prasarana	79.1	Perlu ditingkatkan	Peningkatan Sarana dan Prasarana Perlengkapan Kantor	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
7	Perilaku Pelaksana	81.17	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
8	Produk Layanan	81	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
9	Biaya/tarif	89.05	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2021	Tim Pelayanan Publik DKP

Tabel 8 diatas menunjukkan bahwa Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura membuat rencana tindak lanjut sesuai dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, dengan cara

memperbaiki pelayanan mulai dari unsur yang memiliki nilai paling rendah sampai kepada unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu dengan membuat Program/Kegiatan yang akan dilakukan kedepannya demi memperbaiki mutu pelayanan yang ada di Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, sebagai contoh unsur pelayanan yang paling diprioritaskan adalah Waktu Pelayanan yang memiliki nilai IKM paling rendah yaitu 78,95 sehingga perlu adanya tindak lanjut. Tindak lanjut yang dilakukan adalah Evaluasi SOP dengan harapan Waktu Pelayanan menjadi lebih singkat. Selain itu unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi seperti unsur Biaya/tariff dengan nilai IKM 95.9 dengan mutu pelayanan A (sangat baik) juga dilakukan tindak lanjut yaitu membuat rencana Program/Kegiatan Evaluasi Standar Pelayana, hal tersebut dilakukan agar nilai yang sudah diperoleh dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan menjadi lebih baik.

Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat melalui tindak lanjut yang akan dilakukan mutu pelayanan kedepannya akan mnjadi lebih baik. Sehingga masyarakat penerima pelayanan dapat dilayani dengan baik dan dapat memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberlaku selama 3 (tiga) bulan dimulai bulan Januari-Maret 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik 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 **83,78** berada pada interval **76,61–88,30**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **BAIK**.
2. 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.
3. **Unsur Biaya/Tarif** 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/Tarif sebesar **3,836** atau nilai IKM **95,9** kategori kinerja pelayanan sangat baik (A).
4. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah pada Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana pelayanan publik, kedua unsur tersebut menyangkut lamanya pelayanan kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Adapun nilai realisasi kepuasan masyarakat pada unsur Waktu Pelayanan adalah sebesar 3,158 atau nilai IKM 78,9 dan Kompetensi Pelaksana adalah sebesar **3,164** atau nilai IKM **79,1**, kinerja pelayanan baik, namun perlu ditingkatkan.

B. 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 Pembenahan. Prioritas pembenahan 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. Mempercepat dan mempersingkat waktu pelayanan
e. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas, keramahan, dan sopan santun melalui pemberian pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
Jalan Allanyang No 17 Telp. (0561) 734017, Fax. (0561) 737969 E-mail : dstan@kalbarprov.go.id website http://www.distan.kalbarprov.go.id
@ayobertanichannel Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat Ayo Bertani Channel
PONTIANAK
Kode Pos 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 241 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2021

KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Menimbang :

a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terdahap penyelenggaraan pelayanan publik, di Lingkup Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat;

b. bahwa terkait hal tersebut di atas, 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 208 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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
10. Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur 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 2019 Nomor 95);
11. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, dengan susunan keanggotaan sebagaimana dalam Lampiran I keputusan ini.

KEDUA : 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 Provinsi Kalimantan Barat;
2. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat per Triwulan, dalam setahun;
3. Mengolah dan menganalisis data survei;
4. Menyusun hasil analisis data dalam bentuk laporan dan membuat Rencana Tindak Lanjut, terhadap hasil survei yang dilakukan.

KETIGA : Memberikan honorarium kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dengan besaran honor yang diterima disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.

KEEMPAT : Semua biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) 2021 Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan dan penyempurnaan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak
Pada tanggal : 11 Januari 2021

KEPALA DINAS

FLORENTINUS ANUM

LAMPIRAN I. KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 24 TAHUN 2021

TENTANG : PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERDAHAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Daftar Keanggotaan Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat

No	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Struktural
I	II	III	IV
1.	Ir. Florentinus Anum, M.Si	Pengarah	Kepala Dinas
2.	Herdawati, SP,MMA	Ketua	Sekretaris Dinas
3.	Dra. Hj. Kustini Prihatin, M.Si	Sekretaris	Kasubbag Umum dan Aparatur
4.	Nur Hidayah Primasari, SE	Anggota/Pelaksana	Staf Sekretariat
5.	Rio Noperando, S.IP	Anggota/Pelaksana	Staf Sekretariat
6.	Budi Hartono	Anggota/Pelaksana	Staf Sekretariat

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
KEPALA DINAS

FLORENTINUS ANUM

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 :		☐ ☐ ☐	Nama :
Umur	..... Tahun		☐ ☐	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		☐	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	☐	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	☐	

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 :				

	P*)
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
d. Gratis / tanpa biaya	3
	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
7. Bagamana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Tidak ada	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	3
d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

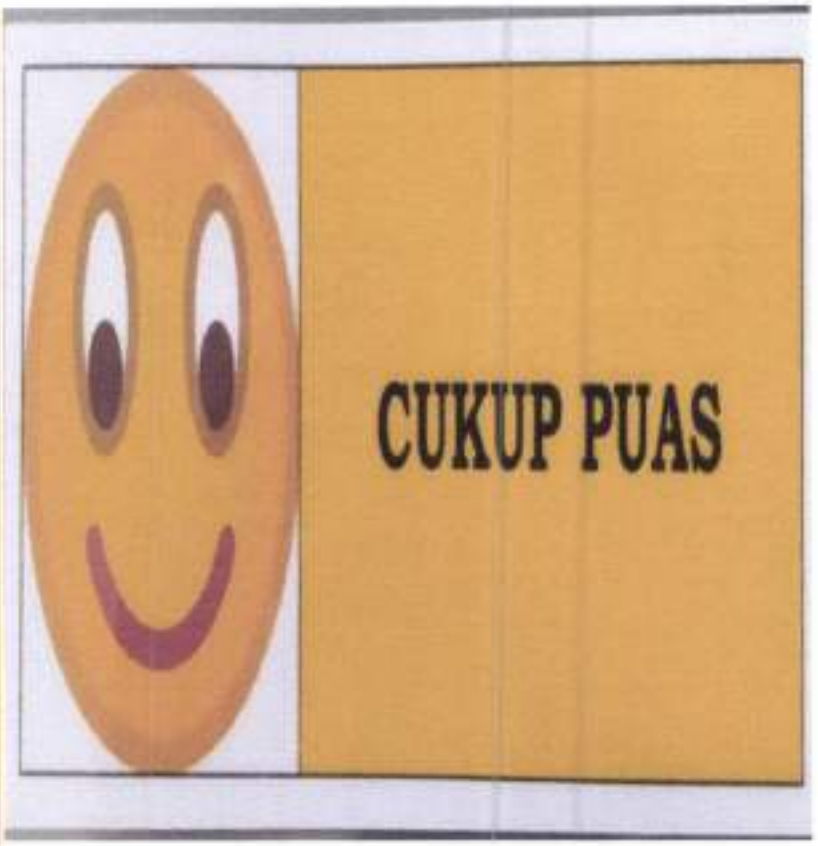
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
14	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	4	2	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	5	3	3	3	3	4	
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
32	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
38	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
40	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
46	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
47	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
51	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
52	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
53	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	4	3	4	4	3	4	

55	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
60	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
61	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
67	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
68	3	2	3	3	3	4	4	4	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
71	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
75	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
76	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
77	3	4	3	1	3	3	3	3	4	
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
82	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
84	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
85	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
87	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
90	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
98	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
102	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
105	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
106	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
109	3	4	3	3	4	3	3	4	2	
110	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
111	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
113	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
114	4	3	3	4	3	3	3	3	3	

115	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	2	4	4	4	4	4	3	3	3	
119	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
122	4	3	3	2	2	3	4	4	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
124	3	3	3	2	3	2	4	3	4	
125	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
126	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
127	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
128	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
129	3	3	3	3	3	2	4	4	4	
130	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
131	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
132	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
137	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
138	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
140	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
141	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
142	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
143	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
146	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	512	466	461	560	475	462	474	473	520	
NRR / Unsur	3.507	3.192	3.158	3.836	3.253	3.164	3.247	3.240	3.562	
NRR tertbg/ unsur	0.389	0.354	0.350	0.426	0.361	0.351	0.360	0.360	0.395	*) 3.351
IKM Unit pelayanan										**) **83.775**

- WAKTU PELAYANAN (B)
- KOMPETENSI PELAKSANA (B)
- PROSEDUR (B)
- SARANA DAN PRASARANA (B)
- PERILAKU PELAKSANA (B)
- PRODUK LAYANAN (B)
- PERSYARATAN (B)



BIAYA/TARIF (A)

PENANGANAN PENGADUAN (B)

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERTANIAN TANANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021
Periode Survei : 4 Januari 2021 s.d. 31 Maret 2021

HASIL SKM / NILAI IKM :

83,78

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA UNIT PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 146 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 105 ORANG ; **P = 41** ORANG

USIA		PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
≤ 20 th	: 1 orang	SD / MI	: 0 orang	PNS / peg. Pem	: 29 orang
20 – 30 th	: 62 orang	SMP / MTs	: 0 orang	TNI / POLRI	: 0 orang
31 – 40 th	: 46 orang	SMA/K/ MA	: 61 orang	BUMN / BUMD	: 0 orang
		D-1/D-2/D-3	: 19 orang	Peg. Swasta	: 61 orang
41 – 50 th	: 29 orang	D-4 / S-1	: 63 orang	Wirausaha	: 12 orang
51 – 60 th	: 8 orang	S-2 / Profesi	: 3 orang	Tani/RT/pelajar/mhs	: 42 orang
≥ 60 th	: 0 orang	S-3	: 0 orang	Lainnya	: 2 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

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II

DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
2021

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 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 Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat di lakukan setiap tiga bulan sekali (empat kali setahun). 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 Triwulan II di Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menunjukkan Nilai rata-rata tertimbang IKM yang diperoleh adalah 3,73 atau konversi IKM sebesar 92,63 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 Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Namun demikian, perlu 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 sarana dan prasarana.

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 itu 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 Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat berupaya melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

Pontianak, Juli 2021

Mengetahui,

Kepala Dinas
Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

Ir. Florentinus Anum, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19660214 199303 1 003

Ketua Tim

Ir. Endang Kusumayanti, MM
Pembina Tk. I
NIP. 19670814 199403 2 006

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 itu 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 Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat berupaya melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

Pontianak, Juli 2021

Mengetahui,

Kepala Dinas
Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

Ir. Florentinus Anum, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19660214 199303 1 003

Ketua Tim

Ir. Endang Kusumayanti, MM
Pembina Tk. I
NIP. 19670814 199403 2 006

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I
PENDAHULUAN

A. 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 Survei Kepuasaan 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 Permenpan RB 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 Pelayanan Publik setidaknya melakukan survei minimal 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 Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, SKM

dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dan sasaran dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat adalah :

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

C. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

D. RUANG LINGKUP

SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. UNSUR SKM YANG DINILAI

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

METODE SURVEI, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. METODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

Metode survei yang digunakan adalah melalui pengisian kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 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.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh 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.

B. PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan pelaksanaan survei mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survei

   Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat (terlampir pada lampiran I)

berdasarkan Keputusan Nomor 72.1 tanggal 7 februari tahun 2020 tentang Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Keputusan Kepala Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, dengan susunan tim sebagai berikut:

- Pengarah : Kepala Dinas
- Ketua : Sekretaris Dinas
- Sekretaris : Kasubbag Umum dan Aparatur
- Anggota/Pelaksana : -Kasubbag Renja dan Monev
  -Staf Sekretariat

2. Penentuan Instrumen Survei, dan Penetapan Jumlah Responden

   a) Penentuan Instrumen Survei

   Selanjutnya untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat dibuat Instrumen Survei berupa Pelayanan Kuesioner (lampiran II). Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan membentuk jawaban terhadap unsur misalnya pada prosedur pelayanan, yang dinilai adalah sebagai berikut:

   - Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
   - Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
   - Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
   - Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai mencakup 9 unsur pelayanan yaitu :

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Waktu Penyelesaian
- Biaya/Tarif
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Sarana dan Prasarana

b) Penetapan Jumlah Responden dan Karakteristik Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

atau dapat pula menggunakan tabel sampel dari 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
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Untuk Suvei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW II (April-Juni) ini jumlah responden sebanyak 90 orang dengan karakteristik responden. Karakteristik responden pada survei IKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan utama. Data karakteristik responden tercantum sebagai berikut :

- Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	52	57,8
Perempuan	38	42,2
Tidak Menjawab	0	0
Total	90	100

Pada tabel 2, responden laki-laki lebih dominan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 57,8% sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 42,2%. Sedangkan responden yang tidak menjawab adalah 0%.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 20	2	2,2
20 - 30	25	27,8
31 - 40	30	33,3
41 - 50	29	32,2
51 - 60	4	4,5
≥ 60	0	0
Total	90	100

Pada tabel 3, responden yang berusia di bawah 20 tahun adalah 2,2%, responden yang berusia 20–30 tahun lebih dominan responden rentang usia lain pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 27,8%, untuk responden usia 31–40 sebesar 33,3%, responden usia 41–50 sebesar 32,2%, responden usia 51–60 sebesar 4,5%, sedangkan responden yang berusia di atas 60 tahun adalah 0%.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase(%)
SD/MI	0	0
SMP/MTs	0	0
SMA/SMK/MA	23	26
D1/D2/D3	17	19
D4/S1	48	53
S2/Profesi	2	2
S3	0	0
Total	90	100

Pada tabel 4, responden yang berpendidikan SD/MI sebesar 0%, responden yang berpendidikan SMP/MTs sebesar 0%, responden berpendidikan SMA/SMK/MA sebesar 26%, responden berpendidikan D1/D2/D3 sebesar 19%, responden berpendidikan D4/S1 sebesar 53%, responden berpendidikan S2/Profesi sebesar 2% dan responden berpendidikan S3 sebesar 0%. Hal ini menunjukkan responden yang dominan adalah responden yang berpendidikan D4/S1.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase(%)
PNS	29	32
Peg.Ins.Pem	0	0
TNI/POLRI	0	0
BUMN/BUMD	0	0
Swasta	41	46
Wirausaha	3	3
Petani/RT	0	0
Pelajar/Mahasiswa	17	19
Lainnya	0	0
Total	90	100

Pada tabel 5, responden yang berprofesi sebagai PNS sebesar 32%, responden yang berprofesi sebagai Peg.Ins.Pem sebesar 0%, responden yang berprofesi sebagai TNI/POLRI sebesar 0%,

responden yang berprofesi sebagai BUMN/BUMD sebesar 0%, responden yang berprofesi dibidang Swasta sebesar 46%, responden yang berprofesi dibidang wirausaha sebesar 3%, responden yang berprofesi sebagai petani sebesar 0%, responden yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 19%, responden yang berprofesi lainnya sebesar 0%. Tabel tersebut menunjukkan karakteristik responden yang lebih dominan adalah responden yang berprofesi sebagai di Bidang Swasta.

3. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data (lampiran 3) masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat dilakukan sebagai berikut :

a) 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.

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

Untuk Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

- Persyaratan (U1)

  Diketahui jumlah bobot adalah 305 dari 90 responden.

  NRR= 305: 90 = 3,38

- Prosedur (U2)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 143 dari 90 responden.

  NRR= 324 : 90 = 3,60

- Waktu Pelayanan (U3)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 140 dari 90 responden.

  NRR= 326 : 90 = 3,62

- Biaya/Tarif (U4)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 159 dari 90 responden.

  NRR= 359 : 90 = 3,98

- Produk Layanan (U5)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 475 dari 146 responden.

  NRR= 347 : 90 = 3,85

- Kompetensi Pelaksana (U6)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 462 dari 90 responden.

  NRR= 349 : 90 = 3,87

- Perilaku Pelaksana (U7)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 474 dari 90 responden.

  NRR= 351 : 90 = 3,90

- Sarana dan Prasarana (U8)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 473 dari 90 responden.

  NRR= 302 : 90 = 3,35

- Penanganan Pengaduan (U9)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 520 dari 90 responden.

  NRR= 360 : 90 = 4,00

Jadi untuk NRR tertimbang Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

$$NRR = \frac{U1+U2+U3+U4+U5+U6+U7+U8+U9}{9}$$

$$NRR = \frac{33,589}{9} = 3,73$$

2. 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 IKM = total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai rata-rata tertimbang.

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk nilai IKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW II adalah sebagai berikut:

- U1 = 3,389 x 25 = 84,72
- U2 = 3,360 x 25 = 84,00
- U3 = 3,622 x 25 = 90,55
- U4 = 3,989 x 25 = 99,72
- U5 = 3,856 x 25 = 96,40
- U6 = 3,878 x 25 = 96,95
- U7 = 3,900 x 25 = 97,50
- U8 = 3,356 x 25 = 83,90
- U9 = 4,000 x 25 = 100

$$\text{Nilai IKM} = \frac{U1+U2+U3+U4+U5+U6+U7+U8+U9}{9}$$

$$\text{Nilai IKM} = \frac{833,74}{9}$$

Nilai IKM = 92,63

3. Kategori Nilai SKM Dalam Bentuk Mutu Pelayanan

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

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

Tabel 6

Kategori Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interal 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

4. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 92,63. Adapun untuk hasil analisa dan pengukuran perhitungan SKM di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.389	84.72	A	BAIK
2	Prosedur	3.600	84	A	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.622	90.55	B	BAIK
4	Biaya / Tarif	3.989	99.72	A	SANGAT BAIK
5	Produk Layanan	3.856	96.4	A	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.878	96.95	A	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.900	97.5	A	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3.356	83.9	B	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	4.000	100	A	SANGAT BAIK
	HASIL SKM / NILAI IKM	3.730	92.63	B	BAIK

Keterangan :
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak

Tabel 6

Kategori Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interal 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

4. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 92,63. Adapun untuk hasil analisa dan pengukuran perhitungan SKM di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.389	84.72	A	BAIK
2	Prosedur	3.600	84	A	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.622	90.55	B	BAIK
4	Biaya / Tarif	3.989	99.72	A	SANGAT BAIK
5	Produk Layanan	3.856	96.4	A	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.878	96.95	A	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.900	97.5	A	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3.356	83.9	B	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	4.000	100	A	SANGAT BAIK
	HASIL SKM / NILAI IKM	3.730	92.63	B	BAIK

Keterangan :
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak

90 (sembilan 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 **92.63 (3.73)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikuktura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dari tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan (4.00), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (3,356).

BAB III

ANALISA, EVALUASI, SERTA TINDAK LANJUT HASIL IKM

A. ANALISA HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

   Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

   Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

   Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

SKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW II (April-Juni), untuk mengambarkan data SKM digunakan Analisis Bivariat. Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 92,63. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak 90 (Sembilan puluh) orang yang ditetapkan secara acak dari yang diberikan pelayanan secara langsung melalui pengisian form kuesioner.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **92,63 (3,73)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikuktura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dengan unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan (4,00), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (3,356).

B. EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, berdasarkan analisa dan pengukuran perhitungan SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1

Diagram Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

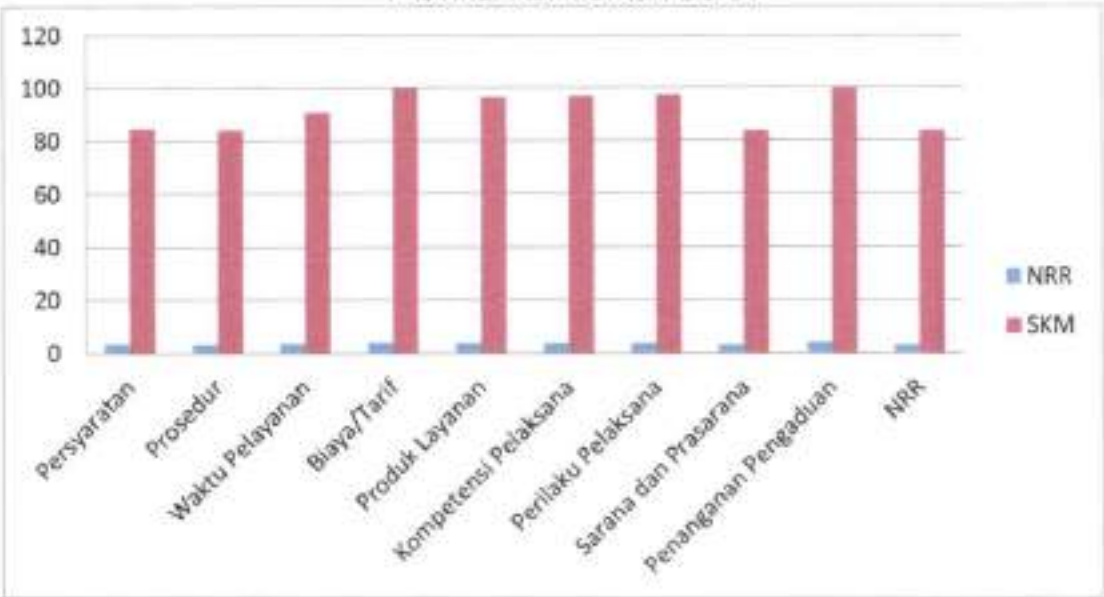


Diagram di atas menunjukkan Nilai Rata-Rata (NRR) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 90 (sembilan puluh) orang tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **92,63 (3,73).** Dengan Unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan sebesar 100 (4.00), diikuti unsur Biaya/Tarif 99,72 (3,98), unsur Perilaku Pelaksana sebesar 97,50 (3.90), unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 96,95 (3.87) Produk Layanan sebesar 96,40 (3.85), unsur Waktu Pelayanan sebesar 90,55 (3.62), unsur Prosedur memiliki nilai sebesar 84,72 (3.60), unsur Persyaratan sebesar 84,00 (3.389), dan unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai terandah yaitu sebesar 83,90 (3.35). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat jika dibandingkan dengan TW I yaitu bulan Januari-maret 2021 mengalami peningkatan, dimana pad TW I hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **83,78 (3,35),** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengalami peningkatan harus terus diperbaiki kedepannya agar terciptanya pelayanan yang maksimal diberikan kepada masyarakat.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu adanya tindak lanjut agar pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik kedepannya. Tindak lanjut yang dilakukan oleh Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah dengan memperbaiki pelayanan dengan memprioritaskan unsur yang memiliki nilai paling rendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 8

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS	Nilai IKM	Keluhan	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	2	3	4	5	6	7
1	Sarana dan Prasarana	83.90	Perlu ditingkatkan	Peningkatan Sarana dan Prasarana Perlengkapan Kantor	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
2	Persyaratan	84.72	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
3	Prosedur	84.00	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
4	Waktu Pelayanan	90.55	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
5	Produk Layanan	94.40	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
6	Kompetensi Pelaksana	96.95	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
7	Perilaku Pelaksana	97.50	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
8	Biaya/tarif	99.72	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
9	Penanganan Pengaduan	100	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2021	Tim Pelayanan Publik DKP

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura membuat rencana tindak lanjut sesuai dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, dengan cara memperbaiki pelayanan mulai dari unsur yang memiliki nilai paling rendah sampai kepada unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu dengan

membuat Program/Kegiatan yang akan dilakukan kedepannya demi memperbaiki mutu pelayanan yang ada di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, sebagai contoh unsur pelayanan yang paling diprioritaskan adalah Sarana dan Prasarana yang memiliki nilai IKM paling rendah yaitu 83.90 sehingga perlu adanya tindak lanjut. Tindak lanjut yang dilakukan adalah Peningkatan Sarana dan Prasarana Perlengkapan Kantor dengan harapan dapat mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi seperti unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM 100 dengan mutu pelayanan A (sangat baik) juga dilakukan tindak lanjut yaitu membuat rencana Program/Kegiatan Evaluasi Standar Pelayanan, hal tersebut dilakukan agar nilai yang sudah diperoleh dapat dipertahankan.

Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat melalui tindak lanjut yang akan dilakukan mutu pelayanan kedepannya akan menjadi lebih baik. Sehingga masyarakat penerima pelayanan dapat dilayani dengan baik dan dapat memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberlaku pada Triwulan II dimulai bulan April-Juni 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah **92,63** berada pada interval **88,31 – 100,00.** Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.
2. 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.
3. **Unsur Penanganan Pengaduan** merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur Penanganan Pengaduan sebesar **4,00** atau nilai **IKM 100** kategori kinerja pelayanan sangat baik (A).
4. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah pada Sarana dan Prasarana unsur tersebut menyangkut sarana dan prasarana pendukung dalam memberikan layanan. Adapun nilai realisasi kepuasan masyarakat pada unsur Sarana dan Prasarana adalah sebesar 3,35 atau nilai IKM 83,90 dengan kinerja pelayanan baik (B), namun perlu ditingkatkan.

B. 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 Pembenahan. Prioritas pembenahan 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 sarana dan prasarana dengan cara meningkatkan kualitas sarana dan prasaranan perlengkapan kantor yang berkaitan dengan pelayanan Publik.
c. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan
d. Mempercepat dan mempersingkat waktu pelayanan
e. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas, keramahan, dan sopan santun melalui pemberian pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
Jalan Alianyang No.17 Telp. (0561) 734817, Fax. (0561) 737969 E-mail : distan@kalbarprov.go.id website http://www.distan.kalbarprov.go.id
@ayobertanichannel Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat Ayo Bertani Channel
PONTIANAK
Kode Pos 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 24-I TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2021

KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terdahap penyelenggaraan pelayanan publik, di Lingkup Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat;

b. bahwa terkait hal tersebut di atas, 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 208 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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
10. Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur 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 2019 Nomor 95);
11. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, dengan susunan keanggotaan sebagaimana dalam Lampiran I keputusan ini.

KEDUA : 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 Provinsi Kalimantan Barat;
2. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat per Triwulan, dalam setahun;
3. Mengolah dan menganalisis data survei;
4. Menyusun hasil analisis data dalam bentuk laporan dan membuat Rencana Tindak Lanjut, terhadap hasil survei yang dilakukan.

KETIGA : Memberikan honorarium kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dengan besaran honor yang diterima disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.

KEEMPAT : Semua biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) 2021 Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan dan penyempurnaan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak
pada tanggal : 11 Januari 2021

KEPALA DINAS

FLORENTINUS ANUM

LAMPIRAN I. KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 241 TAHUN 2021

TENTANG : PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERDAHAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Daftar Keanggotaan Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat

No	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Struktural
I	II	III	IV
1.	Ir. Florentinus Anum, M.Si	Pengarah	Kepala Dinas
2.	Herdawati, SP,MMA	Ketua	Sekretaris Dinas
3.	Dra. Hj. Kustini Prihatin, M.Si	Sekretaris	Kasubbag Umum dan Aparatur
4.	Nur Hidayah Primasari, SE	Anggota/Pelaksana	Staf Sekretariat
5.	Rio Noperando, S.IP	Anggota/Pelaksana	Staf Sekretariat
6.	Budi Hartono	Anggota/Pelaksana	Staf Sekretariat

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA

KEPALA DINAS

FLORENTINUS ANUM

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 :			Nama :
Umur	..... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			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		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENCAPAT 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 :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

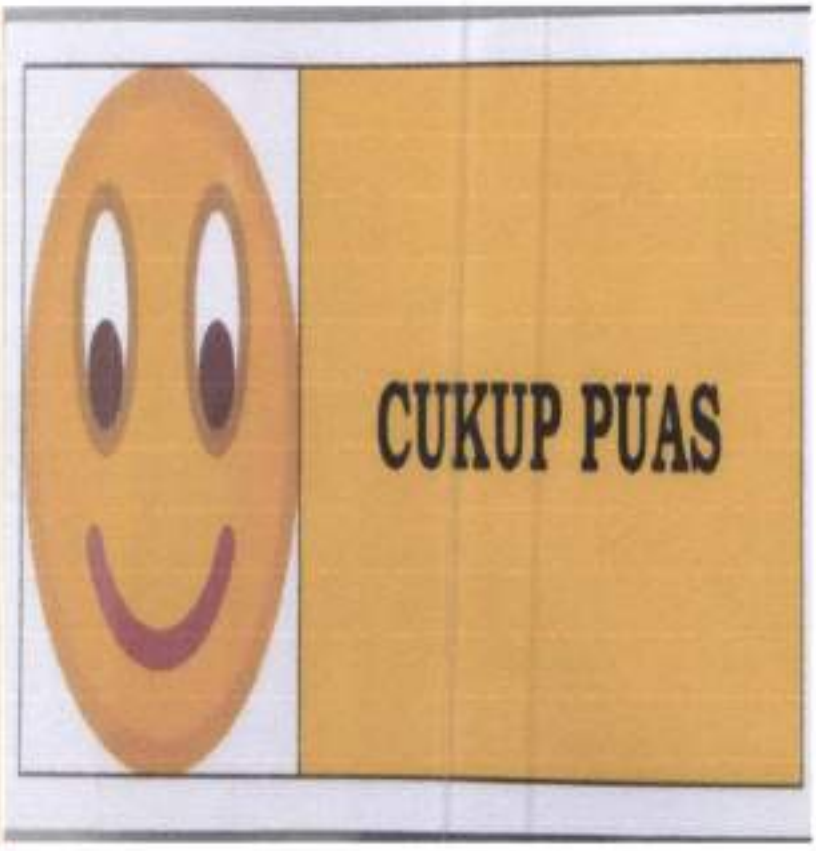
IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
17	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
26	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
35	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
38	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
39	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
42	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
43	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
47	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
48	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
49	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
50	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
53	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
54	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
55	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
56	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
57	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
58	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
59	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
61	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
62	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
63	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
64	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
65	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
68	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	4	3	4	4	4	4	4	3	4	

71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
75	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
81	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
82	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
86	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
87	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
88	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
Σ Nilai /Unsur	305	324	326	359	347	349	351	302	360	
NRR / Unsur	3.389	3.600	3.622	3.989	3.856	3.878	3.900	3.356	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.376	0.400	0.402	0.443	0.428	0.430	0.433	0.372	0.444	*) 3.73
IKM Unit pelayanan										**) **93.250**

- PROSEDUR (B)
- SARANA DAN PRASARANA (B)
- PERSYARATAN (B)



- WAKTU PELAYANAN (A)
- KOMPETENSI PELAKSANA (A)
- PERILAKU PELAKSANAN (A)
- PRODUK LAYANAN (A)
- BIAYA/TARIF (A)
- PENANGANAN PENGADUAN (A)

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS TANANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021
Periode Survei : 1 April 2021 s.d. 30 Juni 2021

HASIL SKM / NILAI IKM :

92,63

MUTU PELAYANAN :

A

KINERJA UNIT PELAYANAN :
SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 90 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 52 ORANG ; **P = 38** ORANG

USIA		PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
≤ 20 th	: 2 orang	SD / MI	: 0 orang	PNS / peg. Pem	: 29 orang
20 – 30 th	: 25 orang	SMP / MTs	: 0 orang	TNI / POLRI	: 0 orang
31 – 40 th	: 30 orang	SMA/K/ MA	: 23 orang	BUMN / BUMD	: 0 orang
		D-1/D-2/D-3	: 17 orang	Peg. Swasta	: 41 orang
41 – 50 th	: 29 orang	D-4 / S-1	: 48 orang	Wirausaha	: 3 orang
51 – 60 th	: 4 orang	S-2 / Profesi	: 2 orang	Tani/RT/pelajar/mhs	: 17 orang
≥ 60 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

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III
(JULI-SEPTEMBER)


KADIS TPH KALBAR BERSAMA
PEMUDA PETANI BERKEMAJUAN


MENTAN RI TANAM
ALPUKAT LILIN SINGKAWANG


KUNJUNGAN TP PKK KALBAR
KE KEBUN EDUKASI DINAS TPH KALBAR


DAMPINGI GUBERNUR DALAM
PENGUKUHAN PERHIPTANI KALBAR


FGD PELUANG EKSPOR
PRODUK HORTIKULTURA

DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT2021

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 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 telah disesuaikan dengan karakteristik Unit Pelayanan Publik.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat di lakukan setiap tiga bulan sekali (empat kali setahun). Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menunjukkan Nilai rata-rata tertimbang IKM yang diperoleh adalah 3,802 atau konversi IKM sebesar 95,83 dengan kategori SANGAT BAIK.

Dalam hal tingkat kepuasan masyarakat, berdasarkan predikat "SANGAT BAIK" yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan Unit Pelayanan Publik Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Namun demikian, perlu dicermati beberapa penilaian masyarakat pada setiap unsur penilaian, sebagai upaya perbaikan yang perlu dikoordinasikan dengan pihak terkait agar kedepannya hal tersebut tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

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 itu perlu dilakukan pengukuran terhadap pendapat masyarakat dalam hal sejauh mana kepuasan terhadap pelayanan yang mereka terima.

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

Pontianak, Oktober 2021

Mengetahui,
Kepala Dinas
Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

Ir. Florentinus Anum, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19660214 199303 1 003

Ketua Tim

Ir. Endang Kusumayanti, MM
Pembina Tk. I
NIP. 19670814 199403 2 006

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I
PENDAHULUAN

A. 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 Survei Kepuasaan 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 Permenpan RB 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 Pelayanan Publik setidaknya melakukan survei minimal sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil Survei Kepada Masyarakat.

Survei 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 Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, SKM

dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dan sasaran dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat adalah :

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

C. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

D. RUANG LINGKUP

SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan,

Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. UNSUR SKM YANG DINILAI

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

METODE SURVEI, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. METODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

Metode survei yang digunakan adalah melalui pengisian kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 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.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh 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.

B. PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan pelaksanaan survei mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survei

   Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat (terlampir pada lampiran I) berdasarkan Keputusan Nomor 24.1 tahun 2021 tentang Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, dengan susunan tim sebagai berikut:

   - Pengarah : Kepala Dinas
   - Ketua : Sekretaris Dinas
   - Sekretaris : Kasubbag Umum dan Aparatur
   - Anggota/Pelaksana : -Kasubbag Renja dan Monev
     -Staf Sekretariat

2. Penentuan Instrumen Survei, dan Penetapan Jumlah Responden

   a) Penentuan Instrumen Survei

   Selanjutnya untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat dibuat Instrumen Survei berupa Pelayanan Kuesioner. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan membentuk jawaban terhadap unsur misalnya pada prosedur pelayanan, yang dinilai adalah sebagai berikut:

   - Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
   - Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
   - Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai mencakup 9 unsur pelayanan yaitu :

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Waktu Penyelesaian
- Biaya/Tarif
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Sarana dan Prasarana

b) Penetapan Jumlah Responden dan Karakteristik Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

atau dapat pula menggunakan tabel sampel dari 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
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Untuk Suvei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2021 TW III (Juli-September) ini jumlah responden sebanyak 155 responden dengan karakteristik responden. Karakteristik responden pada survei IKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, usia, dan pendidikan serta pekerjaan. Data karakteristik responden tercantum sebagai berikut :

- Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	84	54,2
Perempuan	71	45,8
Tidak Menjawab	0	0
Total	155	100

Pada tabel 2, responden laki-laki lebih dominan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 54,2% (84 orang) sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 45,8% (71 orang). Sedangkan responden yang tidak menjawab adalah 0%.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 20	0	2,2
20 - 30	36	23,2
31 - 40	91	58,7
41 - 50	27	17,4
51 - 60	1	0,6
≥ 60	0	0
Total	155	100

Pada tabel 3, responden yang berusia di bawah 20 tahun adalah 0% (0 orang), responden yang berusia 20–30 tahun sebesar 23,2% (36 orang), untuk responden usia 31–40 tahun lebih dominan respondennya dibanding dengan rentang usia lain yaitu sebesar 58,7% (91 orang), responden usia 41–50 sebesar 17,4% (27 orang), responden usia 51–60 sebesar 0,6% (1 orang), sedangkan responden yang berusia di atas 60 tahun adalah 0% (0 orang).

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase(%)
SD/MI	0	0
SMP/MTs	0	0
SMA/SMK/MA	18	11,6
D1/D2/D3	42	27,1
D4/S1	94	60,7
S2/Profesi	1	0,6
S3	0	0
Total	155	100

Pada tabel 4, responden yang berpendidikan SD/MI sebesar 0% (0 orang), responden yang berpendidikan SMP/MTs sebesar 0% (0 orang), responden berpendidikan SMA/SMK/MA sebesar 11,6% (18 orang), responden berpendidikan D1/D2/D3 sebesar 27,1% (42 orang), responden berpendidikan D4/S1 sebesar 60,7% (94 orang), responden berpendidikan S2/Profesi sebesar 0,6% (1 orang), dan responden berpendidikan S3 sebesar 0% (0 orang). Hal ini menunjukkan responden yang dominan adalah responden yang berpendidikan D4/S1.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase(%)
PNS	37	23,8
Peg.Ins.Pem	0	0
TNI/POLRI	0	0
BUMN/BUMD	0	0
Swasta	106	68,5
Wirausaha	4	2,5
Petani/RT	1	0,6
Pelajar/Mahasiswa	7	4,6
Lainnya	0	0
Total	155	100

Pada tabel 5, responden yang berprofesi sebagai PNS sebesar 23,8% (37 orang), sedangkan responden yang berprofesi sebagai Peg.Ins.Pem sebesar 0% (0 orang), responden yang berprofesi

sebagai TNI/POLRI sebesar 0% (0 orang), responden yang berprofesi sebagai BUMN/BUMD sebesar 0% (0 orang), responden yang berprofesi di bidang Swasta sebesar 68,5% (106 orang), responden yang berprofesi dibidang wirausaha sebesar 2,5% (4 orang), responden yang berprofesi sebagai petani sebesar 0,6% (1 orang), responden yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 4,6% (7 orang), responden yang berprofesi lainnya sebesar 0%. Tabel tersebut menunjukkan karakteristik responden yang lebih dominan adalah responden yang berprofesi sebagai di Bidang Swasta.

3. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat dilakukan sebagai berikut :

a) 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.

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

Untuk Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

- Persyaratan (U1)

  Diketahui jumlah bobot adalah 523 dari 155 responden.

  NRR= 523: 155 = 3,37

- Prosedur (U2)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 543 dari 155 responden.

  NRR= 543 : 155 = 3,50

- Waktu Pelayanan (U3)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 595 dari 155 responden.

  NRR= 595 : 155 = 3,83

- Biaya/Tarif (U4)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 619 dari 155 responden.

  NRR= 619 : 155 = 3,99

- Produk Layanan (U5)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 617 dari 155 responden.

  NRR= 617 : 155 = 3,98

- Kompetensi Pelaksana (U6)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 619 dari 155 responden.

  NRR= 619 : 155 = 3,99

- Perilaku Pelaksana (U7)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 615 dari 155 responden.

  NRR= 615 : 155 = 3,96

- Sarana dan Prasarana (U8)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 559 dari 155 responden.

  NRR= 559 : 155 = 3,60

- Penanganan Pengaduan (U9)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 619 dari 155 responden.

  NRR= 619 : 155 = 4,00

Jadi untuk NRR tertimbang Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

$$NRR = \frac{U1+U2+U3+U4+U5+U6+U7+U8+U9}{9}$$

$$NRR = \frac{34,25}{9} = 3,802$$

b) 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 IKM = total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai rata-rata tertimbang.

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk nilai IKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW III adalah sebagai berikut:

- U1 = 3,37 x 25 = 84,35
- U2 = 3,50 x 25 = 87,58
- U3 = 3,83 x 25 = 95,96
- U4 = 3,99 x 25 = 99,83
- U5 = 3,98 x 25 = 99,51
- U6 = 3,99 x 25 = 99,83
- U7 = 3,97 x 25 = 99,19
- U8 = 3,60 x 25 = 90,16
- U9 = 3,99 x 25 = 99,83

$$\text{Nilai IKM} = \frac{U1+U2+U3+U4+U5+U6+U7+U8+U9}{9}$$

$$\text{Nilai IKM} = \frac{855,45}{9}$$

Nilai IKM = 95,05

2. Kategori Nilai SKM Dalam Bentuk Mutu Pelayanan

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

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

Tabel 6

Kategori Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interal 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

3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 95,05. Adapun untuk hasil analisa dan pengukuran perhitungan SKM di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.374	84.35	B	BAIK
2	Prosedur	3.503	87.58	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.839	95.96	A	SANGAT BAIK
4	Biaya / Tarif	3.994	99.83	A	SANGAT BAIK
5	Produk Layanan	3.981	99.51	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.994	99.83	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.968	99.19	A	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3.606	90.16	A	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3.994	99.83	A	SANGAT BAIK
	HASIL SKM / NILAI IKM	3.802	95.05	A	SANGAT BAIK

Keterangan :
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak

155 (seratus lima puluh lima) responden yang ditetapkan 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 **95.05 (3.802)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikuktura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dari tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif, unsur Kompetensi Pelaksana dan Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai yang sama yaitu (3.99), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan (3,374).

BAB III

ANALISA, EVALUASI, SERTA TINDAK LANJUT HASIL IKM

A. ANALISA HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM Triwulan III, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

   Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

   Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

   Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

SKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW III (Juli-September), untuk mengambarkan data SKM digunakan Analisis Bivariat. Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 95,05. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak 155 (Sembilan puluh) responden yang ditetapkan secara acak dari yang diberikan pelayanan secara langsung melalui pengisian form kuesioner.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **95,05 (3,802)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikuktura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dengan unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif, unsur Kompetensi Pelaksana dan Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai yang sama yaitu 99,83 (3.99), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan 84,35 (3,374).

B. EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, berdasarkan analisa dan pengukuran perhitungan SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1

Diagram Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

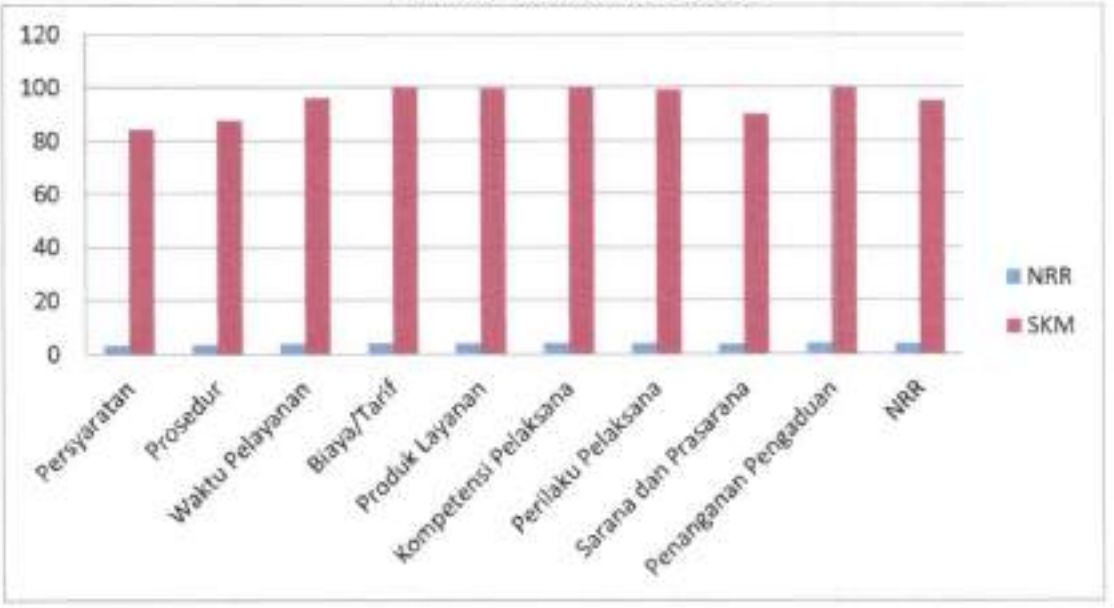


Diagram di atas menunjukkan Nilai Rata-Rata (NRR) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 155 (sembilan puluh) responden tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **95,05 (3,802).** Dengan Unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Kompetensi Pelaksana, Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan dengan nilai yang sama yaitu sebesar 99,83 (3.99), diikuti unsur Produk Layanan sebesar 99,51 (3.98), unsur Perilaku Pelaksana sebesar 97,19 (3.96), unsur Waktu Pelayanan sebesar 95,96 (3.83), unsur Sarana dan Prasarana sebesar 90,16 (3.60), unsur Prosedur memiliki nilai sebesar 87,58 (3.50), dan unsur Persyaratan memiliki nilai terendah yaitu sebesar 84,35 (3.37). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat jika dibandingkan dengan TW II yaitu bulan April-Juni 2021 mengalami peningkatan, di mana pada TW II hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **92,63 (3,73)**. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengalami peningkatan harus terus diperbaiki kedepannya agar terciptanya pelayanan yang maksimal diberikan kepada masyarakat.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III perlu adanya tindak lanjut agar pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik kedepannya. Tindak lanjut yang dilakukan oleh Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah dengan memperbaiki pelayanan dengan memprioritaskan unsur yang memiliki nilai paling rendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 8

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS	Nilai IKM	Keluhan	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	84.35	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
2	Prosedur	87.58	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
3	Sarana dan Prasarana	90.16	Perlu ditingkatkan	Peningkatan Sarana dan Prasarana Perlengkapan Kantor	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
4	Waktu Pelayanan	95.96	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
5	Perilaku Pelaksana	99.19	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
6	Produk Layanan	99.51	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
7	Kompetensi Pelaksana	99.83	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
8	Biaya/tarif	99.83	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
9	Penanganan Pengaduan	99.83	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura membuat rencana tindak lanjut sesuai dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, dengan cara memperbaiki pelayanan mulai dari unsur yang memiliki nilai paling rendah sampai

kepada unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu dengan membuat Program/Kegiatan yang akan dilakukan kedepannya demi memperbaiki mutu pelayanan yang ada di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, sebagai contoh unsur pelayanan yang paling diprioritaskan adalah Persyaratan yang memiliki nilai IKM paling rendah yaitu 84.35 sehingga perlu adanya tindak lanjut. Tindak lanjut yang dilakukan adalah Evaluasi Standar Pelayanan dengan harapan dapat mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi seperti unsur Penanganan Pengaduan, Kompetensi Pelaksana dan Biaya/tarif dengan nilai IKM 99,83 dengan mutu pelayanan A (sangat baik) juga dilakukan tindak lanjut yaitu mulai dari Diklat, Bimtek, Sosialisasi dan membuat rencana Program/Kegiatan Evaluasi Standar Pelayanan, hal tersebut dilakukan agar nilai yang sudah diperoleh dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat melalui tindak lanjut yang akan dilakukan mutu pelayanan kedepannya akan menjadi lebih baik. Sehingga masyarakat penerima pelayanan dapat dilayani dengan baik dan dapat memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang berlaku pada Triwulan III dimulai bulan Juli-September 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah **95,05** berada pada interval **88,31 – 100,00.** Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.
2. 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.
3. **Unsur Penanganan Pengaduan, Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana** merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur Penanganan Pengaduan sebesar **3,99** atau nilai IKM 99,8 kategori kinerja pelayanan sangat baik (A).
4. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah pada unsur Persyaratan, unsur tersebut menyangkut syarat-syarat dalam mengajukan layanan oleh masyarakat. Adapun nilai realisasi kepuasan masyarakat pada unsur Sarana dan Prasarana adalah sebesar 3,37 atau nilai IKM 84,35 dengan kinerja pelayanan baik (B), namun perlu ditingkatkan.

B. 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 Pembenahan. Prioritas pembenahan 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 sarana dan prasarana dengan cara meningkatkan kualitas sarana dan prasaranan perlengkapan kantor yang berkaitan dengan pelayanan Publik.
c. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan
d. Mempercepat dan mempersingkat waktu pelayanan
e. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas, keramahan, dan sopan santun melalui pemberian pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
Jalan Alianyang No 17 Telp. (0561) 734017, Fax. (0561) 737069 E-mail : distan@kalbarprov.go.id website http://www.distan.kalbarprov.go.id
@ayobertanichannel Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat Ayo Bertani Channel
PONTIANAK
Kode Pos 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 24 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2021

KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Menimbang :

a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terdahap penyelenggaraan pelayanan publik, di Lingkup Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat;

b. bahwa terkait hal tersebut di atas, 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 208 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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
10. Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur 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 2019 Nomor 95);
11. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, dengan susunan keanggotaan sebagaimana dalam Lampiran I keputusan ini.

KEDUA : 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 Provinsi Kalimantan Barat;
2. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat per Triwulan, dalam setahun;
3. Mengolah dan menganalisis data survei;
4. Menyusun hasil analisis data dalam bentuk laporan dan membuat Rencana Tindak Lanjut, terhadap hasil survei yang dilakukan.

KETIGA : Memberikan honorarium kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dengan besaran honor yang diterima disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.

KEEMPAT : Semua biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) 2021 Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan dan penyempurnaan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak
pada tanggal : 11 Januari 2021

KEPALA DINAS

FLORENTINUS ANUM

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 :		☐ ☐ ☐	Nama :
Umur	..... Tahun		☐ ☐	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		☐	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI tebawah 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	☐	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	☐	

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 :				

	P*)		
1. **Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?** a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 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 :

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
34	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
35	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
36	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
57	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
60	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
68	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
73	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
77	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
90	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
96	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
99	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
101	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
102	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
105	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
108	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
112	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
114	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
115	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
117	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
119	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
124	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
125	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
126	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
127	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
128	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
132	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
134	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
136	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
137	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
138	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
139	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
140	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
143	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
145	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
146	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
147	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
148	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
149	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
150	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
151	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
153	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
154	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
155	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
Nilai Unsur	523	543	585	619	617	619	615	559	619	
NRR / Unsur	3.374	3.503	3.839	3.994	3.981	3.994	3.968	3.606	3.994	
NRR tertbg/ unsur	0.375	0.389	0.426	0.443	0.442	0.443	0.440	0.400	0.443	*) 3.802
IKM Unit pelayanan										**) 95.048

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111 111

IKM UNIT PELAYANAN :	95.05

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

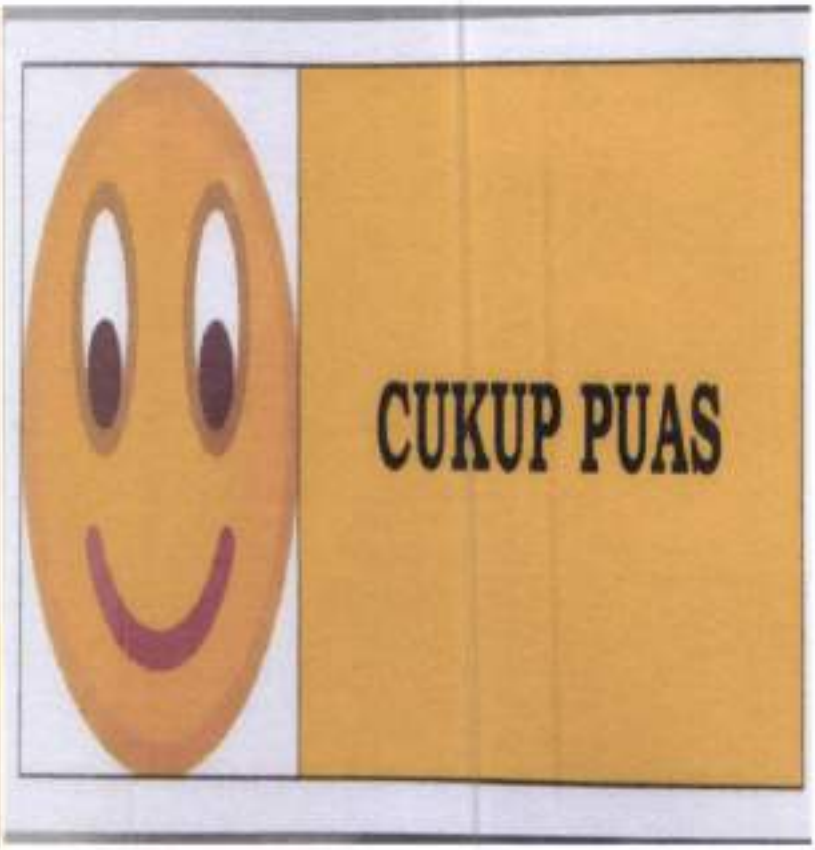
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.374
U2	Prosedur	3.503
U3	Waktu pelayanan	3.839
U4	Biaya/tarif	3.994
U5	Produk layanan	3.981
U6	Kompetensi pelaksana	3.994
U7	Perilaku pelaksana	3.968
U8	Sarana dan Prasarana	3.606
U9	Penanganan Pengaduan	3.994

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No. Urut Reka	Pendidikan sekarang / terakhir	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan								
		L	P	≤ 20	21 - 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. Pem	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wiraswasta	Petani / BT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1	1				1								1							1				
2	1		1		1								1								1				
3	1	1				1								1							1				
4	1	1				1								1							1				
5	1		1				1							1							1				
6	1		1				1							1			1								
7	1	1					1							1							1				
8	1	1				1								1							1				
9	1		1		1								1								1				
10	1		1				1						1								1				
11	1	1					1							1							1				
12	1	1					1							1							1				
13	1		1			1							1								1				
14	1	1				1								1							1				
15	1		1		1								1								1				
16	1	1				1							1								1				
17	1		1		1									1							1				
18	1		1			1							1								1				
19	1		1		1								1								1				
20	1		1			1								1							1				
21	1	1						1						1			1								
22	1	1				1								1			1								
23	1	1				1								1							1				
24	1		1		1									1			1								
25	1		1		1							1												1	
26	1	1				1								1							1				
27	1	1					1							1			1								
28	1	1					1							1							1				
29	1	1					1							1							1				
30	1	1				1								1							1				
31	1	1				1								1							1				
32	1	1			1									1			1								
33	1		1		1									1							1				
34	1		1			1								1							1				
35	1		1				1							1							1				
36	1		1		1								1								1				
37	1	1				1								1			1								
38	1	1				1								1			1								
39	1		1				1							1			1								
40	1	1				1							1								1				
41	1		1				1							1							1				
42	1		1		1							1									1				
43	1	1				1								1			1								
44	1		1			1								1			1								
45	1		1		1									1							1				
46	1		1			1								1							1				
47	1	1			1									1							1				
48	1	1				1								1							1				
49	1	1				1							1								1				
50	1	1				1							1								1				
51	1		1			1							1								1				
52	1		1		1									1			1								
53	1		1			1								1							1				
54	1		1		1									1										1	
55	1		1		1									1										1	
56	1		1			1							1								1				
57	1	1				1							1									1			
58	1	1					1							1			1								
59	1	1					1						1									1			
60	1		1			1							1				1								
61	1	1				1								1			1								
62	1		1		1							1												1	
63	1	1				1								1							1				
64	1	1				1						1									1				
65	1	1				1						1											1		
66	1	1				1								1							1				
67	1	1				1								1							1				
68	1	1					1							1							1				
69	1	1					1						1								1				
70	1		1				1							1			1								
71	1	1				1								1							1				
72	1		1		1								1								1				
73	1		1		1							1									1				
74	1	1				1								1							1				
75	1	1					1							1			1								
76	1		1		1									1							1				
77	1	1				1								1							1				
78	1		1		1									1							1				
79	1	1					1						1								1				
80	1	1				1							1								1				
81	1		1				1							1			1								
82	1	1				1									1		1								
83	1	1			1									1							1				
84	1	1				1								1							1				
85	1	1				1								1							1				
86	1		1			1								1							1				
87	1		1			1								1			1								
88	1		1		1							1									1				
89	1		1		1							1									1				
90	1		1			1							1								1				
91	1		1				1							1							1				
92	1		1			1								1							1				
93	1	1			1									1			1								
94	1	1					1							1							1				
95	1	1			1									1			1								
96	1		1			1							1								1				
97	1		1			1								1			1								
98	1		1		1							1									1				
99	1		1			1						1										1			
100	1		1		1							1												1	
101	1	1				1						1									1				
102	1	1				1						1									1				
103	1	1				1								1			1								
104	1	1				1								1							1				

105	1	1				1								1			1									
106	1	1				1								1							1					
107	1		1			1								1			1									
108	1	1				1								1							1					
109	1	1				1								1			1									
110	1		1			1								1							1					
111	1	1			1								1								1					
112	1		1			1								1							1					
113	1	1				1							1								1					
114	1	1					1							1							1					
115	1	1					1						1								1					
116	1	1				1								1			1									
117	1		1			1								1							1					
118	1	1			1							1									1					
119	1		1			1							1				1									
120	1	1				1								1							1					
121	1		1		1								1								1					
122	1		1			1							1								1					
123	1		1			1								1							1					
124	1	1				1								1			1									
125	1		1			1							1				1									
126	1	1				1								1							1					
127	1	1				1								1							1					
128	1	1				1								1							1					
129	1		1			1							1								1					
130	1	1				1								1							1					
131	1	1				1								1							1					
132	1		1		1								1								1					
133	1		1		1									1			1									
134	1		1			1							1								1					
135	1	1				1							1				1									
136	1		1			1							1								1					
137	1	1				1							1								1					
138	1		1			1								1							1					
139	1		1		1								1								1					
140	1		1			1								1			1									
141	1		1		1							1									1					
142	1		1			1								1							1					
143	1	1				1							1								1					
144	1		1			1								1			1									
145	1	1				1								1			1									
146	1		1			1							1								1					
147	1		1				1							1							1					
148	1	1			1								1								1					
149	1	1				1								1			1									
150	1		1			1						1									1					
151	1		1		1							1													1	
152	1		1			1								1			1									
153	1	1				1							1								1					
154	1		1			1							1								1					
155	1	1				1						1									1					
Jumlah	155	84	71	0	35	81	27	1	0	0	0	10	42	84	1	0	37	0	0	0	155	4	1	1	0	
Rata2	1.000	155		155						155.000							155.000									
KM	25																									

- PROSEDUR (B)
- PERSYARATAN (B)



- SARANA DAN PRASARANA
- WAKTU PELAYANAN (A)
- PERILAKU PELAKSANANA (A)
- PRODUK LAYANAN (A)
- KOMPETENSI PELAKSANA (A)
- BIAYA/TARIF (A)
- PENANGANAN PENGADUAN (A)

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS TANANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021
Periode Survei : 01 Juli 2021 s.d. 30 September 2021

HASIL SKM / NILAI IKM :

95,05

MUTU PELAYANAN :

A

KINERJA UNIT PELAYANAN :
SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 155 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 84 ORANG ; **P = 71** ORANG

USIA		PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
≤ 20 th	: 0 orang	SD / MI	: 0 orang	PNS / peg. Pem	: 37 orang
20 – 30 th	: 36 orang	SMP / MTs	: 0 orang	TNI / POLRI	: 0 orang
31 – 40 th	: 91 orang	SMA/K/ MA	: 18 orang	BUMN / BUMD	: 0 orang
		D-1/D-2/D-3	: 42 orang	Peg. Swasta	: 106 orang
41 – 50 th	: 27 orang	D-4 / S-1	: 94 orang	Wirausaha	: 4 orang
51 – 60 th	: 1 orang	S-2 / Profesi	: 1 orang	Tani/RT/pelajar/mhs	: 8 orang
≥ 60 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

DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV

(OKTOBER-DESEMBER)


ADIS TPH KALBAR BERSAMA
EMUDA PETANI BERKEMAJUAN


IENTAN RI TANAM
LPUKAT LILIN SINGKAWANG


INJUNGAN TP PKK KALBAR
KEBUN EDUKASI DINAS TPH KALBAR


AMPINGI GUBERNUR DALAM
INGUKUHAN PERNIPTANI KALBAR


GD PELUANG EKSPOR
RODUK HORTIKULTURA

DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT 2021

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 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 telah disesuaikan dengan karakteristik Unit Pelayanan Publik.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat di lakukan setiap tiga bulan sekali (empat kali setahun). Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menunjukkan Nilai rata-rata tertimbang IKM yang diperoleh adalah 3,805 atau konversi IKM sebesar 95,11 dengan kategori SANGAT BAIK.

Dalam hal tingkat kepuasan masyarakat, berdasarkan predikat "SANGAT BAIK" yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan Unit Pelayanan Publik Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Namun demikian, perlu dicermati beberapa penilaian masyarakat pada setiap unsur penilaian, sebagai upaya perbaikan yang perlu dikoordinasikan dengan pihak terkait agar kedepannya hal tersebut tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

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 itu perlu dilakukan pengukuran terhadap pendapat masyarakat dalam hal sejauh mana kepuasan terhadap pelayanan yang mereka terima.

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

Pontianak, Desember 2021

Mengetahui,	
Kepala Dinas	Ketua Tim
Tanaman Pangan Dan Hortikultura	
Provinsi Kalimantan Barat	
Ir. Florentinus Anum, M.Si	**Ir. Endang Kusumayanti, MM**
Pembina Utama Madya	Pembina Tk. I
NIP. 19660214 199303 1 003	NIP. 19670814 199403 2 006

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I
PENDAHULUAN

A. 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 Survei Kepuasaan 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 Permenpan RB 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 Pelayanan Publik setidaknya melakukan survei minimal sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil Survei Kepada Masyarakat.

Survei 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 Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, SKM

dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dan sasaran dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat adalah :

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

C. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

D. RUANG LINGKUP

SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan,

Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. UNSUR SKM YANG DINILAI

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

METODE SURVEI, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. METODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

Metode survei yang digunakan adalah melalui pengisian kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 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.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh 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.

B. PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan pelaksanaan survei mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survei

   Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat (terlampir pada lampiran I) berdasarkan Keputusan Nomor 24.1 tahun 2021 tentang Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, dengan susunan tim sebagai berikut:

   - Pengarah : Kepala Dinas
   - Ketua : Sekretaris Dinas
   - Sekretaris : Kasubbag Umum dan Aparatur
   - Anggota/Pelaksana : -Kasubbag Renja dan Monev
     -Staf Sekretariat

2. Penentuan Instrumen Survei, dan Penetapan Jumlah Responden

   a) Penentuan Instrumen Survei

   Selanjutnya untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat dibuat Instrumen Survei berupa Pelayanan Kuesioner. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan membentuk jawaban terhadap unsur misalnya pada prosedur pelayanan, yang dinilai adalah sebagai berikut:

   - Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
   - Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
   - Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai mencakup 9 unsur pelayanan yaitu :

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Waktu Penyelesaian
- Biaya/Tarif
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Sarana dan Prasarana

b) Penetapan Jumlah Responden dan Karakteristik Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

atau dapat pula menggunakan tabel sampel dari 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
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Untuk Suvei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW IV (Oktober-Desember) ini jumlah responden sebanyak 160 orang dengan karakteristik responden. Karakteristik responden pada survei IKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan utama. Data karakteristik responden tercantum sebagai berikut :

- Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	72	45
Perempuan	88	55
Tidak Menjawab	0	0
Total	160	100

Pada tabel 2, responden perempuan lebih dominan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 55% (88 orang) sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 45% (72 orang). Sedangkan responden yang tidak menjawab adalah 0%.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 20	1	0,6
20 - 30	42	26,3
31 - 40	98	61,3
41 - 50	19	11,9
51 - 60	0	0
≥ 60	0	0
Total	160	100

Pada tabel 3, responden yang berusia di bawah 20 tahun adalah 0,6% (1 orang), responden yang berusia 20–30 tahun sebesar 26,3% (42 orang), untuk responden usia 31–40 tahun lebih dominan respondennya dibanding dengan rentang usia lain yaitu sebesar 61,3% (98 orang), responden usia 41–50 sebesar 11,9% (19 orang), responden usia 51–60 sebesar 0% (0 orang), sedangkan responden yang berusia di atas 60 tahun adalah 0% (0 orang).

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase(%)
SD/MI	0	0,0
SMP/MTs	0	0,0
SMA/SMK/MA	21	13,1
D1/D2/D3	72	45,0
D4/S1	67	41,9
S2/Profesi	0	0,0
S3	0	0,0
Total	160	100

Pada tabel 4, responden yang berpendidikan SD/MI sebesar 0% (0 orang), responden yang berpendidikan SMP/MTs sebesar 0% (0 orang), responden berpendidikan SMA/SMK/MA sebesar 13,1% (21 orang), responden berpendidikan D1/D2/D3 sebesar 45,0% (72 orang), responden berpendidikan D4/S1 sebesar 41,9% (67 orang), responden berpendidikan S2/Profesi sebesar 0% (0 orang), dan responden berpendidikan S3 sebesar 0% (0 orang). Hal ini menunjukkan responden yang dominan adalah responden yang berpendidikan D1/D2/D3.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase(%)
PNS	37	23,1
Peg.Ins.Pem	1	0,6
TNI/POLRI	4	2,5
BUMN/BUMD	0	0,0
Swasta	97	60,6
Wirausaha	10	6,3
Petani/RT	3	1,9
Pelajar/Mahasiswa	8	5,0
Lainnya	0	0,0
Total	160	100

Pada tabel 5, responden yang berprofesi sebagai PNS sebesar 23,1% (37 orang), sedangkan responden yang berprofesi sebagai Peg.Ins.Pem sebesar 0,6% (1 orang), responden yang berprofesi sebagai TNI/POLRI sebesar 2,5% (4 orang), responden yang

berprofesi sebagai BUMN/BUMD sebesar 0% (0 orang), responden yang berprofesi di bidang Swasta sebesar 60,6% (97 orang), responden yang berprofesi dibidang wirausaha sebesar 6,3% (10 orang), responden yang berprofesi sebagai petani sebesar 1,9% (3 orang), responden yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 5,0% (8 orang), responden yang berprofesi lainnya sebesar 0%. Tabel tersebut menunjukkan karakteristik responden yang lebih dominan adalah responden yang berprofesi sebagai di Bidang Swasta.

3. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat dilakukan sebagai berikut :

a) 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.

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

Untuk Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

- Persyaratan (U1)

  Diketahui jumlah bobot adalah 556 dari 160 responden.

  NRR= 556: 160 = 3,47

- Prosedur (U2)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 591 dari 160 responden.

  NRR= 591 : 160 = 3,69

- Waktu Pelayanan (U3)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 602 dari 160 responden.

  NRR= 602 : 160 = 3,76

- Biaya/Tarif (U4)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 640 dari 160 responden.

  NRR= 640 : 160 = 4,00

- Produk Layanan (U5)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 631 dari 160 responden.

  NRR= 631 : 160 = 3,94

- Kompetensi Pelaksana (U6)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 639 dari 160 responden.

  NRR= 639 : 160 = 3,99

- Perilaku Pelaksana (U7)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 627 dari 160 responden.

  NRR= 627 : 160 = 3,91

- Sarana dan Prasarana (U8)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 559 dari 160 responden.

  NRR= 559 : 160 = 3,49

- Penanganan Pengaduan (U9)

  Diketahui jumlah bobotnya adalah 639 dari 160 responden.

  NRR= 639 : 160 = 3,99

Jadi untuk NRR tertimbang Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

$$NRR = \frac{U1+U2+U3+U4+U5+U6+U7+U8+U9}{9}$$

$$NRR = \frac{34,27}{9} = 3,805$$

b) 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 IKM = total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai rata-rata tertimbang.

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk nilai IKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW IV adalah sebagai berikut:

- U1 = 3,47 x 25 = 86,87
- U2 = 3,69 x 25 = 92,34
- U3 = 3,76 x 25 = 94,06
- U4 = 4,00 x 25 = 100,00
- U5 = 3,94 x 25 = 98,59
- U6 = 3,99 x 25 = 99,84
- U7 = 3,91 x 25 = 97,96
- U8 = 3,49 x 25 = 87,34
- U9 = 3,99 x 25 = 99,84

$$\text{Nilai IKM} = \frac{U1+U2+U3+U4+U5+U6+U7+U8+U9}{9}$$

$$\text{Nilai IKM} = \frac{856,88}{9}$$

Nilai IKM = 95,11

2. Kategori Nilai SKM Dalam Bentuk Mutu Pelayanan

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

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

Tabel 6

Kategori Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interal 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

3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 95,11. Adapun untuk hasil analisa dan pengukuran perhitungan SKM di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,475	86,87	B	BAIK
2	Prosedur	3,694	92,34	A	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,763	94,06	A	SANGAT BAIK
4	Biaya / Tarif	4,000	100	A	SANGAT BAIK
5	Produk Layanan	3,944	98,59	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,994	99,84	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,919	97,96	A	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3,494	87,34	B	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,994	99,84	A	SANGAT BAIK
HASIL SKM / NILAI IKM		3,805	95,11	A	SANGAT BAIK

Keterangan :
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak

160 (seratus enam puluh) responden yang ditetapkan 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 **95.11 (3.805)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikuktura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dari tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif dengan nilai yaitu (4,000), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan (3,475).

BAB III

ANALISA, EVALUASI, SERTA TINDAK LANJUT HASIL IKM

A. ANALISA HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM Triwulan IV, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

   Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

   Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

   Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

SKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 TW IV (Oktober-Desember), untuk mengambarkan data SKM digunakan Analisis Bivariat. Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 95,11. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak 160 (Seratus Enam Puluh) responden yang ditetapkan secara acak dari yang diberikan pelayanan secara langsung melalui pengisian form kuesioner.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **95,11 (3,805)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikuktura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dengan unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif, dengan nilai yaitu 100,00 (4,00), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan 86,87 (3,475).

B. EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, berdasarkan analisa dan pengukuran perhitungan SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1

Diagram Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan
Lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat

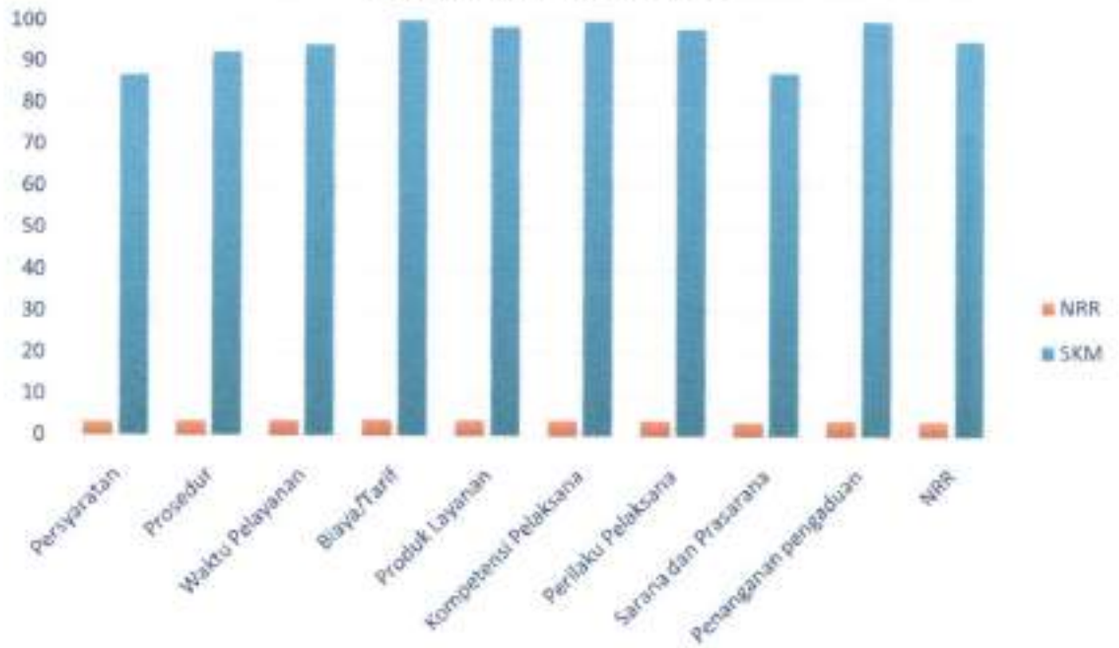


Diagram di atas menunjukkan Nilai Rata-Rata (NRR) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 160 (serratus enam puluh) responden tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **95,11 (3,805).** Dengan Unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai yaitu sebesar 100,00 (4.00), diikuti Unsur Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan dengan nilai yang sama yaitu sebesar 99,84 (3,99), Produk Layanan sebesar 98,59 (3.94), unsur Perilaku Pelaksana sebesar 97,96 (3.91), unsur Waktu Pelayanan sebesar 94,06 (3.76), unsur Prosedur memiliki nilai sebesar 92,34 (3.69), Unsur Sarana dan Prasarana sebesar 87,34 (3.49), dan unsur Persyaratan memiliki nilai terendah yaitu sebesar 86,87 (3.47). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat jika dibandingkan dengan TW III yaitu bulan Juli-September 2021 mengalami peningkatan, di mana pada TW III hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **95,05 (3,802)**. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang

mengalami peningkatan harus terus diperbaiki kedepannya agar terciptanya pelayanan yang maksimal diberikan kepada masyarakat.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV perlu adanya tindak lanjut agar pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik kedepannya. Tindak lanjut yang dilakukan oleh Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah dengan memperbaiki pelayanan dengan memprioritaskan unsur yang memiliki nilai paling rendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 8

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS	Nilai IKM	Keluhan	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	86.87	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
2	Sarana dan Prasarana	87.34	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
3	Prosedur	92.34	Perlu ditingkatkan	Peningkatan Sarana dan Prasarana Perlengkapan Kantor	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
4	Waktu Pelayanan	94.06	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
5	Perilaku Pelaksana	97.96	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
6	Produk Layanan	98.59	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
7	Kompetensi Pelaksana	99.84	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
8	Penanganan Pengaduan	99.84	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
9	Biaya/Tarif	100,00	dipertahankan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura membuat rencana tindak lanjut sesuai dengan hasil Indeks

Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, dengan cara memperbaiki pelayanan mulai dari unsur yang memiliki nilai paling rendah sampai kepada unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu dengan membuat Program/Kegiatan yang akan dilakukan kedepannya demi memperbaiki mutu pelayanan yang ada di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, sebagai contoh unsur pelayanan yang paling diprioritaskan adalah Persyaratan yang memiliki nilai IKM paling rendah yaitu 86.87 sehingga perlu adanya tindak lanjut. Tindak lanjut yang dilakukan adalah Evaluasi Standar Pelayanan dengan harapan dapat mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi seperti unsur Biaya/tarif dengan nilai IKM 100,00 dengan mutu pelayanan A (sangat baik) perlu dipertahankan dan upaya tindak lanjut yaitu mulai dari Diklat, Bimtek, Sosialisasi dan membuat rencana Program/Kegiatan Evaluasi Standar Pelayanan, hal tersebut dilakukan agar nilai yang sudah diperoleh dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat melalui tindak lanjut yang akan dilakukan mutu pelayanan kedepannya akan menjadi lebih baik. Sehingga masyarakat penerima pelayanan dapat dilayani dengan baik dan dapat memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang berlaku pada Triwulan IV dimulai bulan Oktober-Desember 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah **95,11** berada pada interval **88,31 – 100,00.** Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.
2. 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.
3. **Unsur Biaya/Tarif** merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur Biaya/ Tarif sebesar **4,00** atau nilai IKM **100,00** kategori kinerja pelayanan sangat baik (A)
4. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah pada unsur Persyaratan, unsur tersebut menyangkut syarat-syarat dalam mengajukan layanan oleh masyarakat. Adapun nilai realisasi kepuasan masyarakat pada unsur Sarana dan Prasarana adalah sebesar 3,47 atau nilai IKM 86,87 dengan kinerja pelayanan baik (B), namun perlu ditingkatkan.

B. 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 Pembenahan. Prioritas pembenahan 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 sarana dan prasarana dengan cara meningkatkan kualitas sarana dan prasaranan perlengkapan kantor yang berkaitan dengan pelayanan Publik.
c. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan
d. Mempercepat dan mempersingkat waktu pelayanan
e. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas, keramahan, dan sopan santun melalui pemberian pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
Jalan Allanyang No.17 Telp. (0561) 734817, Fax. (0561) 737669 E-mail : distan@kalbarprov.go.id website http://www.distan.kalbarprov.go.id
@ayobertanichannel Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat Ayo Bertani Channel
PONTIANAK
Kode Pos 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 241 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2021

KEPALA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Menimbang :

a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terdahap penyelenggaraan pelayanan publik, di Lingkup Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat;

b. bahwa terkait hal tersebut di atas, 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 208 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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
10. Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur 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 2019 Nomor 95);
11. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, dengan susunan keanggotaan sebagaimana dalam Lampiran I keputusan ini.

KEDUA : 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 Provinsi Kalimantan Barat;
2. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat per Triwulan, dalam setahun;
3. Mengolah dan menganalisis data survei;
4. Menyusun hasil analisis data dalam bentuk laporan dan membuat Rencana Tindak Lanjut, terhadap hasil survei yang dilakukan.

KETIGA : Memberikan honorarium kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dengan besaran honor yang diterima disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.

KEEMPAT : Semua biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) 2021 Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan dan penyempurnaan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak
pada tanggal : 11 Januari 2021

KEPALA DINAS

FLORENTINUS ANUM

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 :		☐ ☐ ☐	Nama :
Umur	..... Tahun		☐ ☐	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		☐	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	☐	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	☐	

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 :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
18	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
28	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
43	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
51	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
53	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
54	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
55	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
56	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
58	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
59	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
60	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
61	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
62	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
68	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
69	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
71	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
73	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
74	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
76	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
79	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
83	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
84	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
87	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
88	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
97	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

99	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
101	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
102	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
103	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
106	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
107	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
108	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
109	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
110	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
111	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
112	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
116	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
117	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
118	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
122	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
123	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
124	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
125	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
126	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
127	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
129	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
130	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
131	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
132	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
134	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
136	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
137	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
138	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
139	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
140	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
143	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
145	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
146	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
147	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
148	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
149	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
150	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
151	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
153	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
154	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
155	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
157	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur	556	591	602	640	631	639	627	559	639	
NRR / Unsur	3,475	3,694	3,763	4,000	3,944	3,994	3,919	3,494	3,994	
NRR tertbg/ unsur	0,386	0,410	0,418	0,444	0,438	0,443	0,435	0,388	0,443	*) 3,805
IKM Unit pelayanan										**) 95,113

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111 111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,475
U2	Prosedur	3,694
U3	Waktu pelayanan	3,763
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,944
U6	Kompetensi pelaksana	3,994
U7	Perilaku pelaksana	3,919
U8	Sarana dan Prasarana	3,494
U9	Penanganan Pengaduan	3,994

IKM UNIT PELAYANAN : 95,11

Mutu Pelayanan :

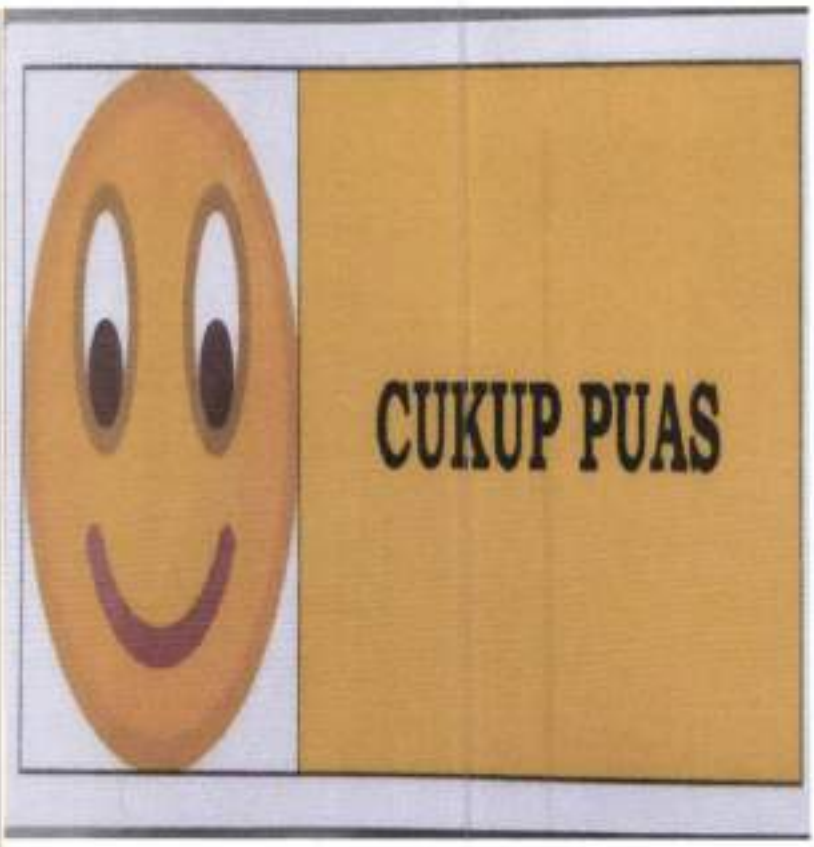
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No. Urut Resp.	Pernilaian 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. Pem	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wiraswasta	Petani / NT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1		1		1								1								1				
2	1	1				1							1				1								
3	1		1		1									1							1				
4	1	1				1							1								1				
5	1	1				1								1							1				
6	1		1			1							1								1				
7	1		1			1								1							1				
8	1		1		1								1								1				
9	1		1		1								1								1				
10	1		1			1							1								1				
11	1		1		1								1								1				
12	1	1				1								1							1				
13	1		1			1								1							1				
14	1		1		1								1								1				
15	1		1			1							1								1				
16	1	1			1									1			1								
17	1		1			1						1												1	
18	1	1			1								1								1				
19	1	1				1								1							1				
20	1	1				1							1								1				
21	1		1			1								1							1				
22	1	1				1								1			1								
23	1	1				1								1							1				
24	1		1			1								1					1						
25	1		1			1								1							1				
26	1		1				1						1								1				
27	1		1			1								1					1						
28	1	1			1							1												1	
29	1		1			1							1								1				
30	1	1				1								1							1				
31	1		1			1							1								1				
32	1		1			1							1								1				
33	1	1				1							1				1								
34	1		1			1							1								1				
35	1		1		1								1								1				
36	1	1				1								1			1								
37	1		1			1								1			1								
38	1	1				1								1			1								
39	1	1				1								1							1				
40	1		1			1							1								1				
41	1	1				1								1			1								
42	1		1			1								1							1				
43	1	1				1								1			1								
44	1		1			1								1							1				
45	1		1		1								1								1				
46	1	1				1							1								1				
47	1	1				1								1							1				
48	1		1			1							1								1				
49	1		1		1									1							1				
50	1	1				1						1										1			
51	1		1		1								1								1				
52	1	1				1								1							1				
53	1		1		1								1								1				
54	1	1				1								1			1								
55	1		1			1							1								1				
56	1	1				1							1				1								
57	1	1			1									1				1							
58	1	1			1							1												1	
59	1		1		1								1								1				
60	1		1			1							1									1			
61	1	1				1								1			1								
62	1		1			1								1							1				
63	1	1			1									1			1								
64	1		1		1								1								1				
65	1		1			1							1									1			
66	1	1			1									1			1								
67	1		1			1							1								1				
68	1	1					1						1								1				
69	1		1			1							1								1				
70	1		1			1						1										1			
71	1		1				1						1								1				
72	1	1				1								1			1								
73	1	1				1							1								1				
74	1		1		1								1								1				
75	1		1		1									1			1								
76	1	1				1							1									1			
77	1		1		1								1								1				
78	1		1		1								1								1				
79	1		1		1							1									1				
80	1		1			1							1								1				
81	1		1			1							1								1				
82	1		1			1							1									1			
83	1	1				1							1								1				
84	1	1				1								1							1				
85	1	1					1						1								1				
86	1	1			1							1												1	
87	1	1				1						1					1								
88	1		1				1							1							1				
89	1	1					1							1							1				
90	1	1					1							1							1				
91	1	1				1								1							1				
92	1		1			1								1			1								
93	1		1			1							1								1				
94	1		1				1					1											1		
95	1	1				1								1			1								
96	1	1				1						1											1		
97	1		1		1								1									1			
98	1		1		1									1							1				
99	1	1					1						1									1			
100	1	1				1								1			1								
101	1		1			1							1								1				
102	1		1			1							1								1				
103	1	1					1							1							1				
104	1		1				1							1			1								
105	1		1				1					1										1			
106	1	1			1									1			1								
107	1		1			1							1								1				
108	1		1		1								1								1				
109	1	1					1							1			1								
110	1	1				1								1							1				
111	1		1			1							1								1				
112	1		1			1								1			1								
113	1	1				1								1							1				
114	1	1				1								1								1			
115	1	1				1								1			1								
116	1		1		1							1												1	
117	1		1			1							1				1								
118	1		1			1								1							1				
119	1	1				1								1			1								
120	1		1			1								1							1				
121	1	1				1							1								1				
122	1	1			1								1								1				
123	1		1			1							1								1				
124	1		1		1								1								1				
125	1	1					1					1											1		
126	1		1		1								1								1				
127	1	1					1							1							1				
128	1	1			1							1												1	
129	1	1				1							1								1				
130	1	1					1							1			1								
131	1	1				1								1							1				

132	1		1		1								1								1				
133	1		1		1									1			1								
134	1		1			1							1								1				
135	1	1				1							1				1								
136	1		1			1							1								1				
137	1	1				1							1								1				
138	1		1			1								1							1				
139	1		1		1								1								1				
140	1		1			1								1			1								
141	1		1		1							1									1				
142	1		1			1								1							1				
143	1	1				1							1								1				
144	1		1			1								1			1								
145	1	1				1								1			1								
146	1		1			1							1								1				
147	1		1				1							1							1				
148	1	1			1								1								1				
149	1	1				1								1			1								
150	1		1			1						1									1				
151	1		1		1							1												1	
152	1		1			1								1			1								
153	1	1				1							1								1				
154	1		1			1							1								1				
155	1	1				1						1									1				
156	1		1	1								1												1	
157	1		1		1							1					1								
158	1	1				1						1					1								
159	1	1					1							1					1						
160	1	1					1							1					1						
Jumlah	160	72	88	1	42	96	19	0	0	0	0	21	72	67	0	0	37	1	4	0	97	16	3	8	0
Rata2	1,000	180		160						160,000							160,000								
IKM	25																								

- PROSEDUR (B)
- PERSYARATAN (B)



- SARANA DAN PRASARANA
- WAKTU PELAYANAN (A)
- PERILAKU PELAKSANANA (A)
- PRODUK LAYANAN (A)
- KOMPETENSI PELAKSANA (A)
- BIAYA/TARIF (A)
- PENANGANAN PENGADUAN (A)

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS TANANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021
Periode Survei : 01 Oktober 2021 s.d. 31 Desember 2021

HASIL SKM / NILAI IKM :

95,11

MUTU PELAYANAN :

A

KINERJA UNIT PELAYANAN :
SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 160 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 72 ORANG ; **P = 88** ORANG

USIA		PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
≤ 20 th	: 1 orang	SD / MI	: 0 orang	PNS / peg. Pem	: 38 orang
20 – 30 th	: 42 orang	SMP / MTs	: 0 orang	TNI / POLRI	: 4 orang
31 – 40 th	: 98 orang	SMA/K/ MA	: 21 orang	BUMN / BUMD	: 0 orang
		D-1/D-2/D-3	: 72 orang	Peg. Swasta	: 97 orang
41 – 50 th	: 19 orang	D-4 / S-1	: 67 orang	Wirausaha	: 10 orang
51 – 60 th	: 0 orang	S-2 / Profesi	: 0 orang	Tani/RT/pelajar/mhs	: 11 orang
≥ 60 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

DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTANBARAT