

# SKM 2019



# Laporan

## Survei Kepuasan Masyarakat

**Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih  
Provinsi Kalimantan Barat**

Tahun 2019

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap tahun. Laporan SKM Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 berisi kompilasi laporan hasil SKM pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten/Kota se Kalimantan Barat melalui Pengawas Benih Tanaman (PBT) terhadap Penangkar Benih dan Petani di berbagai kawasan Kalimantan Barat .

Adapun dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Kalimantan Barat yang melaporkan SKM Tahun 2019, sebanyak 9 (sembilan) Kabupaten/Kota melaksanakan SKM (berdasarkan keberadaan PBT di Kabupaten/Kota berarti 100 % melaksanakan SKM). Nilai rata-rata SKM Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 adalah **76,62** atau kategori **Baik**. Nilai ini menurun dari tahun sebelumnya (Tahun 2018) yaitu **78,98** atau menurun **2,36** poin. Nilai SKM tertinggi untuk Unit Pelayanan Publik di UPTPSB Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 diraih oleh Kabupaten Landak dengan nilai **82,04** atau kategori **Baik**, sedangkan Nilai SKM terendah oleh Kabupaten Mempawah dengan nilai **72,94** atau kategori **Kurang Baik**.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat akan senantiasa terus berupaya meningkatkan pelayanan publik.

SKM merupakan salah satu tolak ukur penilaian secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik UPTPSB Provinsi Kalimantan Barat maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran / tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat / pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**



**GHOFFAR ISMAIL**

<b>RINGKASAN EKSEKUTIF .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Dasar Hukum .....	2
1.3.Maksud dan Tujuan .....	2
1.4.Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur.....	3
1.5.Metode.....	6
1.6.Tim SKM.....	8
1.7.Jadwal Pelaksanaan .....	8
<b>BAB II. ANALISIS DAN HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
2.1.Profil / Data Responden .....	10
2.2.Data Kuesioner .....	10
2.3.Hasil Perhitungan / Rekapitulasi SKM .....	11
2.4.Hasil Analisis dan Tindak Lanjut .....	12
<b>BAB III. PENUTUP .....</b>	<b>22</b>
3.1. Kesimpulan .....	22
3.2. Saran / Rekomendasi .....	22
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>23</b>
- SK Kepala UPTPSB Provinsi Kalimantan Barat tentang Penetapan Pelaksana SKM Tahun 2019	
- Lembar Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	
- Data Responden SKM UPTPSB Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019	
- Data SKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi melekat pada setiap aparatur dalam pemberian pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih (UPTPSB) Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakan "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT".

Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih (UPTPSB) Provinsi Kalimantan Barat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

### Maksud

Sebagai pedoman dan acuan bagi UPTPSB dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja lingkungan UPTPSB dalam proses penyelenggaraan program dan kegiatan.

### Tujuan

1. Untuk memperoleh informasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UPTPSB
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di lingkungan UPTPSB
3. Untuk mengetahui permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik UPTPSB.

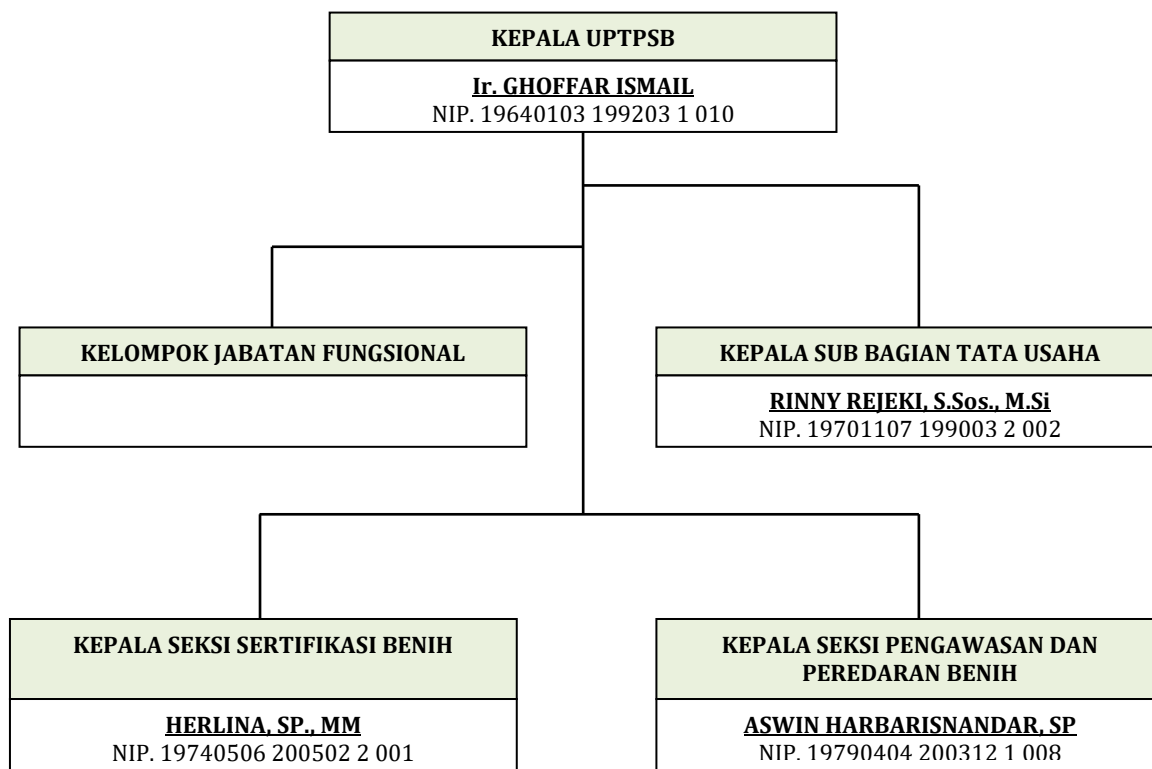
4. Untuk sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong UPTPSB untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Untuk sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UPTPSB.

#### **1.4. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur**

Nama Lembaga	:	Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat (UPTPSB Prov. Kalbar)
Alamat	:	Jl Alianyang Gang Kurnia No. 127, Pontianak
Telp/Fax	:	0561 – 742758
Pimpinan/Kepala/NIP	:	Ir. GHOFFAR ISMAIL
Luas lahan (total)	:	688 (m2)
- Bangunan kantor Tk II	:	480 (m2)
- Bangunan kantor / Ex gudang	:	108 (m2)
- Bangunan laboratorium	:	100 (m2)

##### **1.4.1. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pengawasan Dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat :**





#### 1.4.2. Sumber Daya Manusia

- Jumlah Kepegawaian (PNS maupun tenaga kontrak) Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat sebanyak 42 orang yang terdiri dari :

a. Kepala UPT	:	1	Orang
b. Kasubbag Tata Usaha	:	1	Orang
c. Kasi Pengawasan Peredaran Benih	:	1	Orang
d. Kasi Sertifikasi Benih	:	1	Orang
e. Fungsional Umum	:	10	Orang
f. Fungsional PBT	:	20	Orang
g. Pegawai Pusat DPB	:	-	Orang
h. Tenaga Kontrak (APBD)	:	8	Orang

*Tabel 1. Jumlah Pegawai (PNS dan Honorer) di UPTPSB Provinsi Kalimantan Barat*

No.	Pangkat/Gol	Laki-	Perempuan	Tingkat	Jumlah
-----	-------------	-------	-----------	---------	--------

		laki		Pendidikan				
				S 2	S 1	SLTA	STM	
1	IV	1	2	1	2			3
2	III	15	11	2	20	4		26
3	II	4	1			4	1	5
4	Honorar	4	4		3	5		8
Total		24	18	3	25	13	1	42

\*) Jumlah PNS aktif 34 orang dan 8 Tenaga Kontrak (kondisi per Nopember 2019)

*Tabel 2. Nama Fungsional PBT, Penempatan, Pangkat Gol ,Jenjang Jabatan .*

No.	N a m a	Provinsi/Kabupaten	Pangkat /Gol	Jenjang Jabatan
1	Murdiyati, SP	Provinsi	Pembina Utama Muda	PBT Madya
2	Wiwini Dwi Astuti Widiyanti, SP	Provinsi	Penata Tk. I	PBT Muda
3	Benhard Samosir, SP	Landak	Penata Tk. I	PBT Muda
4	Asih Wulandari, SP	Provinsi	Penata Tk. I	PBT Muda
5	Marthadi, SP	Kubu Raya	Penata Tk. I	PBT Muda
6	Hendri, SP	Mempawah	Penata Tk. I	PBT Muda
7	Abu Bakar, SP	Sambas	Penata Tk. I	PBT Muda
8	Meisi Nursuratih, SP	Provinsi	Penata Tk. I	PBT Muda
9	Evi Oktavia, SP	Provinsi	Penata	PBT Muda
10	Ibrahim Arif Dalimunthe, SP	Bengkayang	Penata	PBT Muda
11	Badri Ismail, SP	Mempawah	Penata	PBT Muda
12	Alina, SP	Provinsi	Penata	PBT Muda
13	Peri, SP	Bengkayang	Penata	PBT Pertama
14	Endang Sriwidyanty, SP, M.Agr. Sc, M.AP	Provinsi	Penata Muda Tk.I	PBT Pertama
15	Sri Agustina, SP	Provinsi	Penata Muda Tk.I	PBT Pertama
16	Gafurhan	Sambas	Penata Tk.I	PBT Pertama
17	Madeli	Provinsi	Penata Tk. I	PBT Penyelia
18	Suparmin, SE	Ketapang	Penata Tk I	PBT Penyelia
19	Joko Purwanto	Mempawah	Penata Muda Tk.I	PBT Penyelia
20	Lewin	Landak	Pengatur Tk.I	PBT Pelaksana

*Tabel 3. Jumlah Petugas Pengawas Benih di Kabupaten/Kota*

No.	Kabupaten/ Kota	JumlahPBT (orang)	Pendidikan	Status
-----	-----------------	-------------------	------------	--------

1.	Kab. Sambas	2	1 S1, 1SPMA	2 PNS
2.	Kab. Mempawah	3	2 S1, 1 SPMA	3 PNS
3.	Kota Pontianak	1	1 SPMA	1 PNS
4.	Kota Singkawang	1	1 S1	1 PNS
5.	Kab. Bengkayang	1	1 S1	1 PNS
6.	Kab. Landak	2	1 S1, 1 SPMA	2 PNS
7.	Kab. Sanggau	--	--	--
8.	Kab. Sintang	--	--	--
9.	Kab. Kapuas Hulu	--	--	--
10.	Kab. Ketapang	1	1 SPMA	1 PNS
11.	Kab. Melawi	--	--	--
12.	Kab. Sekadau	--	--	--
13.	Kab. Kayong Utara	--	--	--
14.	Kab. Kubu Raya	1	1 S1	1 PNS

## 1.5. Metode Survei

### 1.5.1. Pengisian Kuesioner

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

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

### 1.5.2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

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

persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

### 1.5.3. Penentuan Jumlah Responden

- a. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 100 orang maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.
- b. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 25 orang maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.
- c. atau dapat pula menggunakan tabel sampel Morgan dan Krejcie

### 1.5.4. Perhitungan Nilai Rata – Rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur  
yaitu  $1/9 = 0,111$ .

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

### 1.5.5. Perhitungan Nilai Hasil SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu

total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau  
 IKM = total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai rata-rata tertimbang.

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

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

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

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

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

- 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 4. Kriteria Nilai Hasil SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval 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

### 1.6. Tim SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai dengan pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk sesuai dengan Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat Nomor ..... Tahun 2019 tentang “Penetapan Pelaksana Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019” sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud.

Tabel 5. Susunan tim SKM

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Ir. Ghoffar Ismail	Pelindung	Kepala UPTPSB
2	Rinny Rejeki, S.Sos., M.Si	Ketua	Ka TU
3	Normansyah, SP	Sekretaris	Staf

4	Herlina, SP., MM	Anggota	Kasi Sertifikasi Benih
5	Aswin Harbarisnandar, SP	Anggota	Kasi Pengawasan dan Peredaran Benih
6	Zulfiansyah	Anggota	Staf

### 1.7. Jadwal Pelaksanaan

Survei kepuasan pelanggan Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat dalam mengumpulkan data primer melalui pembagian kuesioner kepada responden di Provinsi Kalimantan Barat melalui Pengawas Benih Tanaman (PBT) Kabupaten/Kota.

Responden merupakan pengguna layanan publik Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat dengan responden sebanyak 100 orang responden. Pelaksanaan survei dilaksanakan sejak tanggal 8 April 2019 sampai dengan 29 Oktober 2019.

Proses pembagian kuesioner ini berdasarkan surat Kepala UPTPSB Nomor : 521.1/ /A/UPTPSB/2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Th.2019, dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat Jalan Alianyang Gg Kurnia No. 127 Pontianak kepada PBT Kabupaten/Kota selanjutnya disampaikan kepada pelanggan. Selain itu kuesioner dikirimkan ke PBT Kabupaten/Kota dan pelanggan melalui Web untuk dilakukan pengisian.

## BAB II. ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 2.1. Data Responden

Tabel 6. Data Responden SKM

No	Penilaian Umum	Jenis Kelamin		Usia		Pendidikan	Jlh	Pekerjaan	
		L	P	Th	Jlh			Jlh	Jlh
1	76,75	77	23	≤ 20	0	SD/MI	12	PNS	15
2				21 - 30	2	SMP/MTs	15	Peg. Pemerintah	5
3				31 - 40	35	SMA/SMK/MA	45	Swasta	6
4				41- 50	36	D1/D2/D3	5	Wirausaha	2
5				51 - 60	26	D4/S1	18	Petani/RT	71
6				≥ 61	1	S2/Profesi	1	Pelajar/Mahasiswa	0
7								Lainnya	1

### 2.2. Data Kuesioner

Tabel 7. 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	
ΣNilai /Unsur	313	301	278	310	303	315	323	283	335	
NRR / Unsur	3,130	3,010	2,780	3,100	3,030	3,150	3,230	2,830	3,350	
NRR tertbg/ unsur	0,347	0,334	0,309	0,344	0,336	0,350	0,359	0,314	0,372	3,065
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>76,618</b>

#### Keterangan :

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>76,62</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

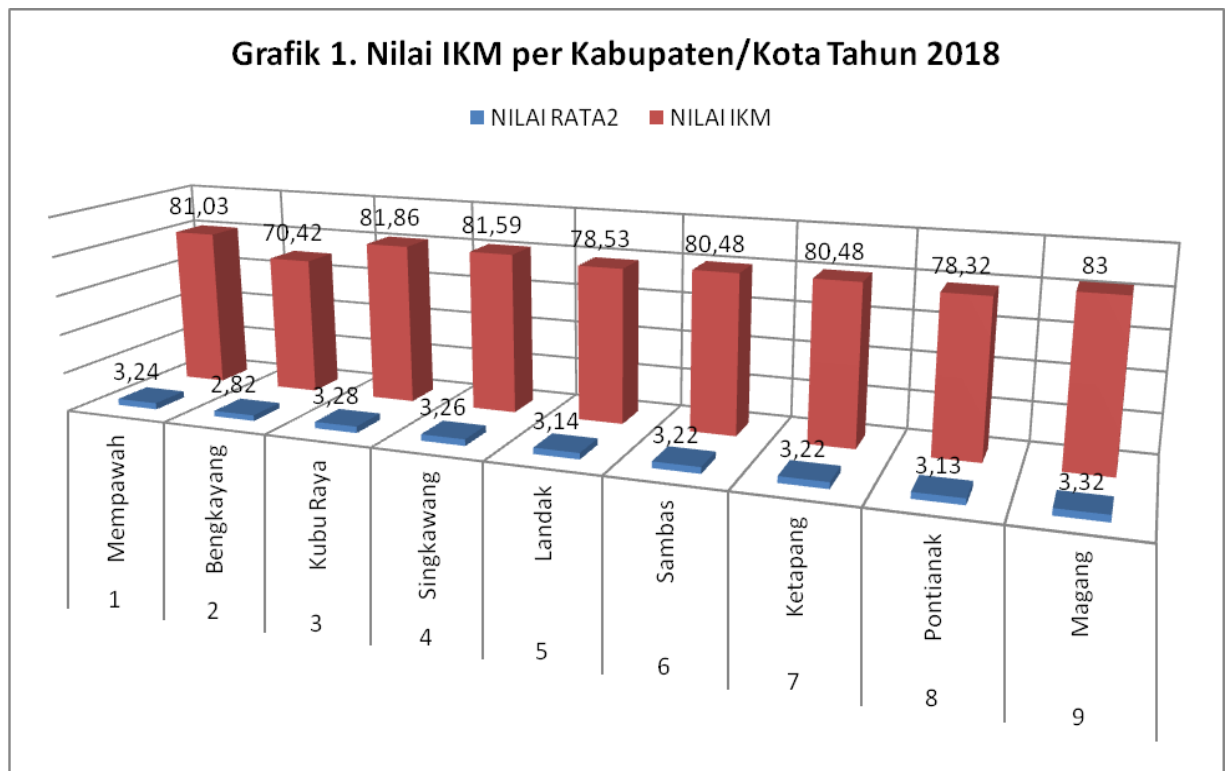
<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

### 2.3. Hasil Perhitungan SKM

*Tabel 8. NILAI IKM PER KABUPATEN/KOTA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2019*

<b>NO</b>	<b>KABUPATEN / KOTA</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>	<b>NILAI IKM</b>	<b>KRITERIA</b>
1	Landak	3,28	82,04	<b>B</b>
2	Sambas	3,03	75,62	<b>C</b>
3	Mempawah	2,92	72,94	<b>C</b>
4	Singkawang	2,95	73,64	<b>C</b>
5	Bengkayang	2,94	73,54	<b>C</b>
6	Ketapang	3,00	75,11	<b>C</b>
7	Kayong Utara	3,06	76,59	<b>C</b>
8	Kubu Raya	3,13	78,32	<b>B</b>
9	Pontianak	3,27	81,66	<b>B</b>





## 2.4. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM terhadap 76 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

### 2.4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM Unit Pelaksana Teknis meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

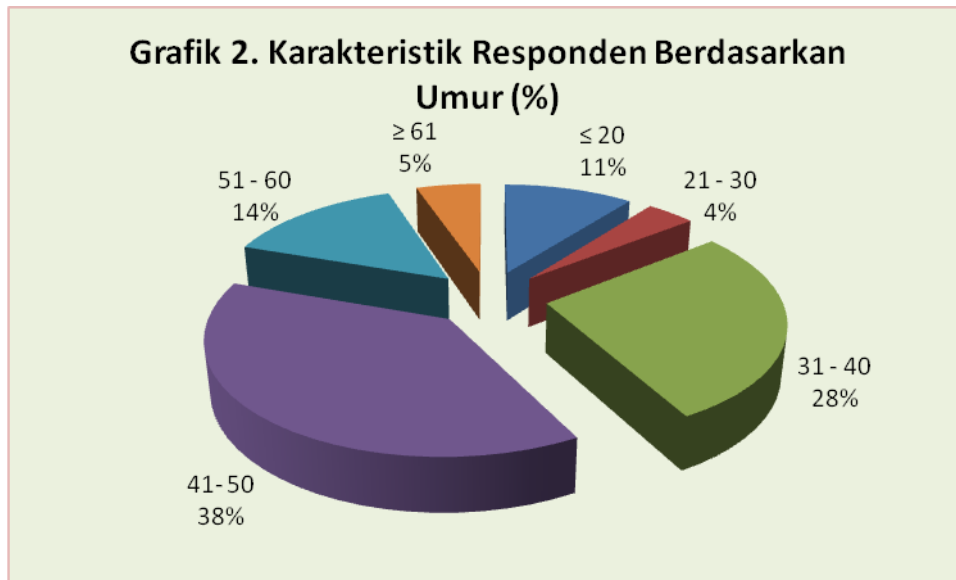
#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 76 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 9.

*Tabel 9. Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur*

No	Penilaian Umum	Umur		
		Tahun	Jumlah	%
1	76,75	≤ 20	0	0
2		21 - 30	2	
3		31 - 40	35	
4		41 - 50	36	
5		51 - 60	26	
6		≥ 61	1	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Provinsi Kalimantan Barat paling dominan berada pada kelompok 41 - 50 tahun (38,00%) disusul pada kategori umur 31 - 40 tahun (28%), kemudian kelompok umur 51 - 60 tahun (14%), kemudian kelompok umur ≤ 20 tahun (11%), kemudian ≥ 61 tahun (5%), sedangkan kelompok umur 21 - 30 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 4%. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Grafik 2.



Responden pada pengukuran IKM yang menggunakan jasa layanan dari Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat ini sebagian besar merupakan pelaku usaha di bidang pertanian. Dari proporsi tersebut dapat dilihat bahwa pelaku usaha di bidang pertanian merata sampai pada umur  $\geq 61$  tahun, menunjukkan bahwa usaha pertanian pangan tidak hanya dilakukan oleh generasi muda tapi juga oleh mereka yang telah berusia lanjut.

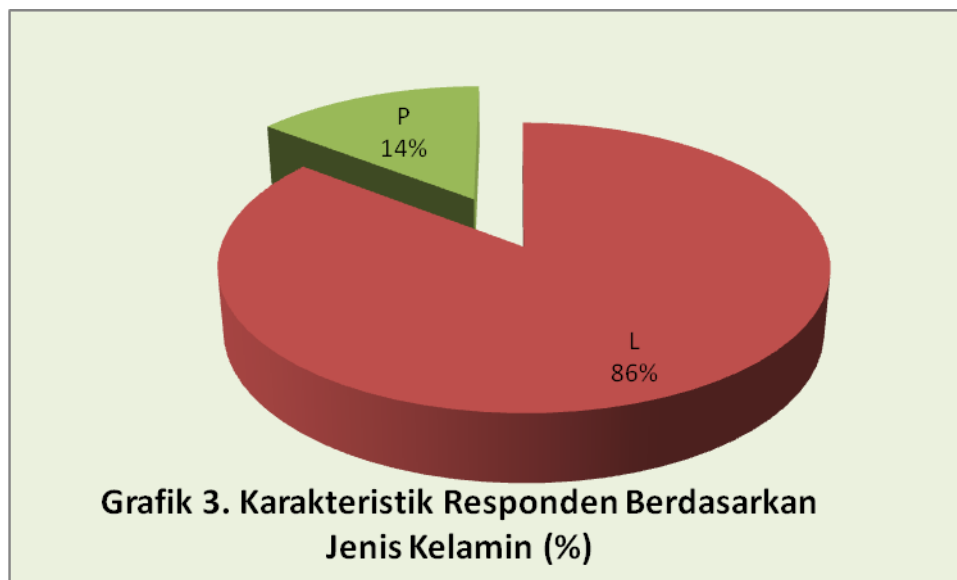
**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Kajian variabel jenis kelamin pada 76 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Penilaian Umum	Jenis Kelamin		%
1	76,75	L	77	
2		P	23	

Responden laki-laki dominan sebagai pengguna jasa pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 85,53% sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 14,47%. Hal ini menunjukkan bahwa usaha di bidang pertanian juga telah dilakukan oleh perempuan, walaupun fisik lebih dibutuhkan pada bidang usaha ini. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Grafik 3.



*c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan*

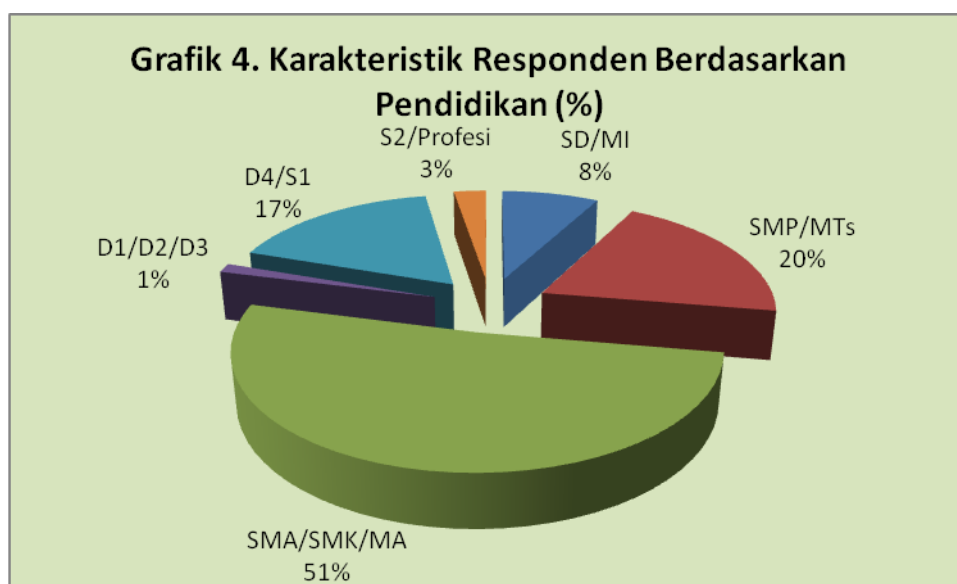
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 11.

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Penilaian Umum	Pendidikan		
		Jenjang	Jlh	%
1	76,75	SD/MI	12	
2		SMP/MTs	15	
3		SMA/SMK/MA	45	
4		D1/D2/D3	5	

5		D4/S1	18	
6		S2/Profesi	1	

Dari Tabel 11 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (51,32%), diikuti dengan kelompok pendidikan SLTP (19,74%), D4/S1 (17,11%), SD (7,89%), S2 (2,63%) dan D1/D2/D3 (1,32%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu sampai tingkat SLTA. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Grafik 4.



d. *Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama*

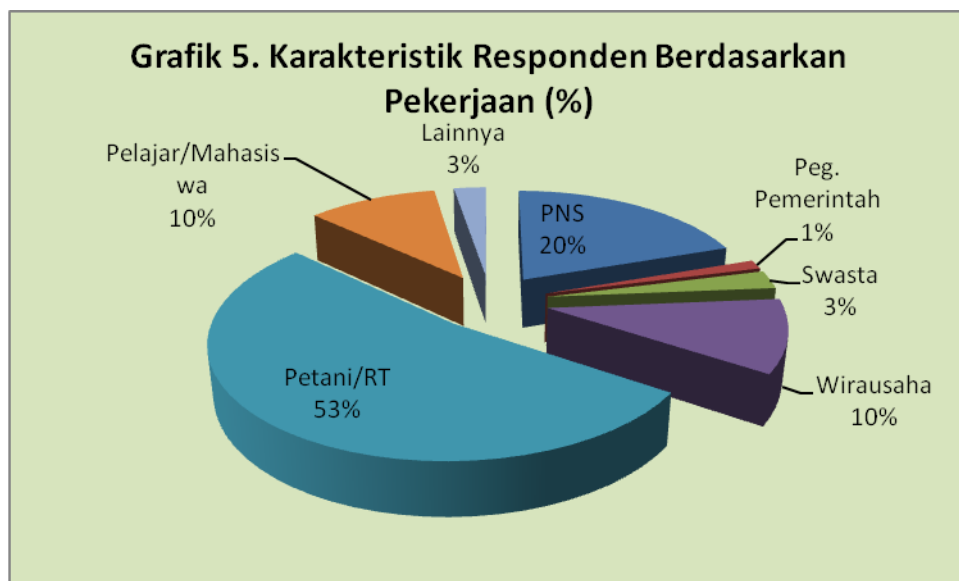
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat. Pekerjaan responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 12.

Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Penilaian Umum	Pekerjaan
----	----------------	-----------

		Utama	Jlh	%
1	78,95	PNS	15	
2		Peg. Pemerintah	5	
3		Swasta	6	
4		Wirausaha	2	
5		Petani/RT	71	
6		Pelajar/Mahasiswa	0	
7		Lainnya	1	

Kelompok pekerjaan petani ini sebanyak 40 responden mendominasi (52,63%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Hal ini mencerminkan bahwa usaha di bidang pertanian sebagai usaha alternatif yang cukup menjanjikan bagi masyarakat. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Grafik 5.



#### **2.4.2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat diperoleh dari survey terhadap 76 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan

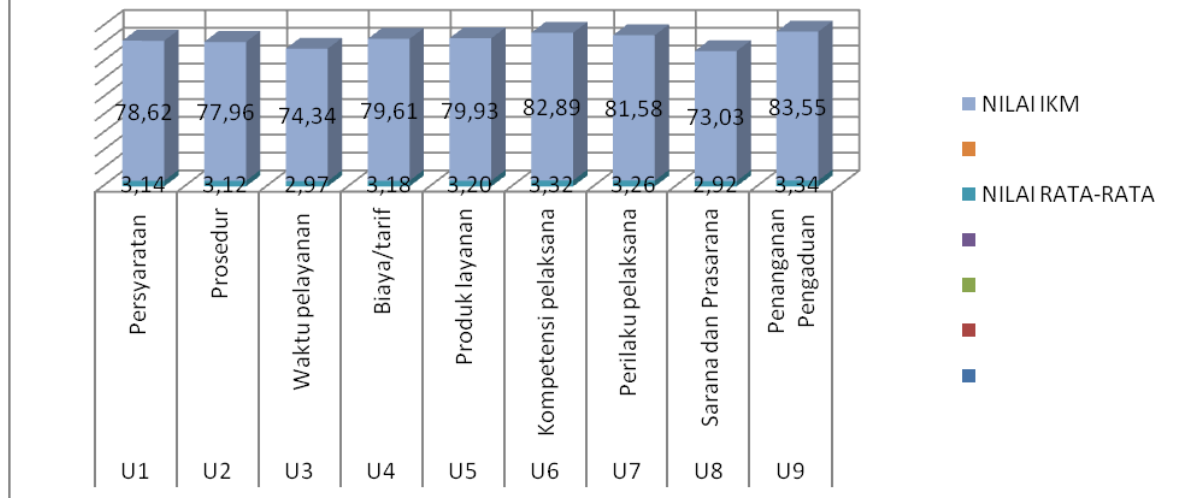
Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat pada bulan Januari s/d Oktober tahun 2018.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 76 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 13 dan seperti pada Grafik 6.

Tabel 13. NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2018

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM	KRITERIA
U1	Persyaratan	3,07	76,75	<b>B</b>
U2	Prosedur	2,98	74,50	<b>C</b>
U3	Waktu pelayanan	2,73	68,25	<b>C</b>
U4	Biaya/tarif	3,10	77,50	<b>B</b>
U5	Produk layanan	3,01	75,25	<b>C</b>
U6	Kompetensi pelaksana	3,14	78,50	<b>B</b>
U7	Perilaku pelaksana	3,18	79,50	<b>B</b>
U8	Sarana dan Prasarana	2,78	69,50	<b>C</b>
U9	Penanganan Pengaduan	3,31	82,75	<b>B</b>
Hasil SKM / Nilai IKM		3,07	76,62	<b>B</b>

**Grafik 6. Rekapitulasi Nilai IKM per Unsur Pelayanan**



Dari Grafik 6 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U8 atau unsur Sarana dan Prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa Sarana dan Prasarana yang ada pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada survei IKM terkait dengan unsur Sarana dan Prasarana ini dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana pendukung dilapangan kepada masyarakat terutama petani.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada Penanganan Pengaduan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa petugas dan karyawan Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat memiliki komitmen dalam melayani masyarakat sehingga pengaduan dari masyarakat dapat segera ditindaklanjuti. Ketepatan dan kecepatan dalam menangani pengaduan ini sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat

**2.4.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 76 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat adalah 78,98. Kuesioner hasil dari responden seperti pada Tabel 4.



Nilai Persepsi	Nilai Interval 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

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 78,98 apabila kita lihat pada tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat adalah **“BAIK”**.

#### **2.4.4. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan Setiap Komponen Yang Diukur**

##### **a. Analisa Masalah**

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

- Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).
- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey IKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

##### **b. Pemecahan Masalah**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

- Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
- Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan,

- keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
- Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey IKM.

### III. PENUTUP

#### 3.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 adalah :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat setelah dikonversikan yaitu **78,98** berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini 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.

### **3.2. Saran / Rekomendasi**

Rekomendasi untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik berupa Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan UPTPSB adalah sebagai berikut :

1. Perlu segera ditetapkan Kelompok Kerja Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan UPTPSB beserta uraian kerja dan tanggungjawab, untuk menjadi acuan pelaksanaan tugas dan kewajiban Penyelenggara dan Tim Pengendali (evaluator) dalam pelaksanaan dan pengelolaan Pelayanan Publik di lingkungan UPTPSB.
2. Perlu disusun dan ditetapkan aturan/panduan antara lain Standar Pelayanan Publik Survei Kepuasan Masyarakat, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Pengelolaan Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik di lingkungan UPTPSB.
3. Perlu peningkatan kapasitas sumberdaya manusia pengelola Pelayanan publik untuk dapat memiliki kapasitas/kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang di kelolanya.
4. Perlu ditingkatkan sosialisasi penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan UPTPSB.

## **LAMPIRAN**



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**

Jalan Aliyanyang Gg. Kurnia No. 127 Telp. (0561) 742758 Fax. (0561) 749655 E-mail: upsbtph.kalbar@yahoo.co.id

PONTIANAK

Kode Pos 78116

---

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI  
BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: ..... TAHUN 2019

T E N T A N G

PENETAPAN PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
TAHUN 2019

---

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018, perlu dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari penanggung jawab kegiatan, ketua, sekretaris dan anggota;
- b. bahwa untuk pembentukan tim pelaksana sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Penyelenggara/SKPD;
- c. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, dan Kalimantan Timur ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. 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);
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8,Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
12. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 85 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat;

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

**KESATU** : Membentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat.

**KEDUA** : Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas dan kewajibannya sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan kepada publik atas permintaan informasi dan konsultasi;
- b. Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
- c. Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan;
- d. Menjunjung tinggi dan menetapkan visi, misi dan motto pelayanan publik;

- e. Menerapkan standar pelayanan;
- f. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat;
- g. Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan;
- h. Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodik.

**KETIGA** : Menunjuk pegawai yang namanya tercantum pada lampiran 1 (satu) surat keputusan ini sebagai tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat.

**KEEMPAT** : Menetapkan visi, misi dan motto pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat pada lampiran 2 (dua).

**KELIMA** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 04 Maret 2019

Kepala Unit Pelaksana Teknis  
Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi  
Kalimantan Barat,



**GHOFFAR ISMAIL.**

TEMBUSAN Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

1. Gubernur Kalimantan Barat di Pontianak;  
Cq. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalbar;
2. Kepala Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura  
Provinsi Kalbar di Pontianak;
3. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Nomor : Tahun 2019

Tanggal : 04 Maret 2019

TENTANG PENETAPAN PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

DAFTAR NAMA  
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
TAHUN 2019

Penanggung Jawab : Ir. Ghoffar Ismail  
Ketua : Rinny Rejeki, S.Sos., M.Si  
Sekretaris : Normansyah, SP  
Anggota : 1. Herlina, SP  
2. Aswin Harbarisnandar, SP  
3. Murdiyati, SP  
4. Zulfiansyah

Kepala Unit Pelaksana Teknis  
Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi  
Kalimantan Barat,  
  
  
GHOFFAR ISMAIL.



LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Nomor : Tahun 2019

Tanggal : 04 Maret 2019

TENTANG PENETAPAN PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

VISI, MISI DAN MOTTO PELAYANAN PUBLIK  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
TAHUN 2019

VISI : Menjadi katalisator dalam mengedepankan, memasyarakatkan dan pengawasan penggunaan benih varietas unggul bermutu.

MISI : 1. Mewujudkan lembaga yang didukung SDM berbasis kompetensi di bidang pengawasan mutu benih;  
2. Memberikan pelayanan prima dalam hal informasi, penelitian dan pengujian serta pengawasan mutu dan sertifikasi benih

MOTTO :  
"KAMI SIAP MELAYANI MASYARAKAT  
DENGAN SENYUM  
PROFESIONAL DAN BERDEDIKASI"

Kepala Unit Pelaksana Teknis  
Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi  
Kalimantan Barat,



GHÖFFAR ISMAIL.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : <u>01</u>	Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur : <u>49</u> Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin : <u>1</u> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <u>3.</u> SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha <u>7.</u> Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

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

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

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <u>d. Sangat sesuai</u>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <u>d. Sangat kompeten / sangat mampu</u>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <u>d. Sangat mudah</u>	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 <u>c. Sopan dan ramah</u> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <u>d. Sangat cepat</u>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <u>c. Baik</u> 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 <u>d. Gratis / tanpa biaya</u>	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 <u>d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</u>	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 <u>c. Sesuai</u> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Saya sangat berterima kasih kepada petugas pertanian yang telah meluahkan penyuluhan pertanian, dengan informasi yang akurat. Harapan kami Pemerintah dapat membantu atau menyalurkan Benih yang berkualitas sehingga produksi pangan akan tinggi.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : <u>03</u>	Tanggal Survei : <u>8 APRIL 2019</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama :
Umur : <u>45</u> Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	NIP :
Jenis Kelamin : <input checked="" type="radio"/> Laki - Laki <input type="radio"/> Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	<input checked="" type="radio"/> 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/Wirusaha <input checked="" type="radio"/> 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 :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 :**

*Meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, harapannya lebih banyak lagi mendapatkan informasi yang lebih benar / terkini.*



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : <u>04</u>	Tanggal Survei	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama
Umur : <u>36</u> Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin : <u>1</u> Laki - Laki    2 Perempuan		<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1 SD / MI kebawah 2 SMP / MTs / sederajat <u>3</u> SMA / SMK / MA / sederajat 4 D-1 / D-2 / D-3 5 D-4 / S-1 6 S-2 / Pend. Profesi 7 S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1 PNS 2 Pegawai Instansi Pemerintah 3 TNI / POLRI 4 Pegawai BUMN / BUMD 5 Pegawai Swasta 6 Wiraswasta/Wirusaha <u>7</u> Petani / rumah tangga 8 Pelajar / Mahasiswa 9 Lainnya _____	<input type="checkbox"/>	

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

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

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <u>c</u> Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <u>c</u> 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 <u>d</u> 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 <u>d</u> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat <u>c</u> Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <u>c</u> Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal <u>c</u> 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 <u>d</u> 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 <u>c</u> Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

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

- informasi tentang Benih baru
- Harga Benih kalau bisa di turunkan
- mohon Bantuan juga, mengenai obat, obatkan, pupuk.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : <u>05</u>	Tanggal Survei :	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama :
Umur : <u>33</u> Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wirawasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga <input checked="" type="checkbox"/> 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>

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

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

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="radio"/>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/>	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 <input checked="" type="radio"/>	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 d/tindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/>	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 <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

- komunikasi lebih dan lebih baik lagi
- obat-obatan dan pupuk senloga bisa diberi bantuan.



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....10.....	Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur .....3.6..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga <input checked="" type="checkbox"/> 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 :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/>	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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

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

Harapan : Saya harga gabah dinaikan, dan ada lagi bantuan pupuk dan racun yang bukan oblosan/palsu.  
Sekian dan Terima kasih

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	data/pencacah
Nomor Responden : 15.....		Tanggal Survei :	
Umur	..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		
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	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	
			Nama :
			NIP :
			Data lain :

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

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

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

- Untuk meningkatkan Perbaikan Service  
- Supaya UPSTPH. Mengadakan  
Service Sumbat.



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Dinas dan Wilayah	Tempat dan Waktu Pengisian
Norma Responden: 23	Tanggal Survei: 28 - 10 - 2019	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umur: 33	Tahun:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin: 1. Laki - Laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
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 / Pendid. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama: 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha ⑦ Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya _____	<input type="checkbox"/>	
			Nama: BERNHARDUS NIP: 197210042007011001 Data lain:

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

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

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ③ c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu ③ 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 ③ 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 ③ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat ③ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk ③ 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 ③ 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 ③ 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 ③ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (disi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Sebaiknya petani penangkar benih mengikuti pelatihan untuk meningkat ke kemampuan dalam menyemaikan pembenihan padi



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)				Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 34		Tanggal Survei : 28-10-2019			Nama :
Umur	45 Tahun				PEN HARDO-S4
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			1972-1114-2007 D11001
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....			Data lain :

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

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

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

hasil uji Lap supaya lebih cepat

hasil uji pangujian Laboratorium hasil nya supaya lebih cepat

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : <u>35</u>	Tanggal Survei : <u>28-10-2019</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama : <u>BENHARD-SS</u>
Umur : <u>46</u> Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	NIP : <u>197211142007011001</u>
Jenis Kelamin : <u>1</u> Laki-Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pendidikan : <u>3</u> SMA / SMK / MA / sederajat	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama : <u>7</u> Petani / rumah tangga	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

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

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

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

Sebaiknya petani penangkaran mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam pemberian pakan.



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	51	Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	59	Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
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/Wirusaha 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 ?	BAIK	KURANG BAIK
Jenis layanan yang diterima :	GERTIFIKASI Benih.	

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

Pengaduan difungsikan dan kecepatan pelayanan.  
Sertifikasi benih (label benih).

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ... <u>74</u> .....	Tanggal Survei :		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama : Risa P.
Umur	..... <u>40</u> ..... Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	NIP: 19940915
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	201903
Pendidikan	1. SD / MI kebawah	4. D-1 / D-2 / D-3	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	2004
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D-4 / S-1		Data lain :
Pekerjaan Utama	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S-2 / Pend. Profesi	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
	1. PNS	5. Pegawai Swasta		
	2. Pegawai Instansi Pemerintah	6. Wiraswasta/Wirausaha		
	3. TNI / POLRI	7. Petani / rumah tangga	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
	4. Pegawai BUMN / BUMD	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 :	Sertifikat Benih			

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

1. Harapannya semakin banyak petani yang tertarik menjadi penangkar benih



I. DATA WAWASAN / RESPONDEN (Lengkapi baik angka untuk jumlah responden, responden)		Umur dan Kelamin	II. Pengumpul Jenis kelamin
Nama Responden	Tanggal Survei	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama
Umur	Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Penelitian	1. SD - MI kewanah 2. SMP - MTs - kewanah 3. SMA - SMK - kwanah kewanah	4. D-1 - D-2 - D-3 5. D-4 - D-1 6. D-2 - Tawar Probal 7. S-1	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Swasta Pemerintah 3. TNI - POLRI 4. Pegawai D.AM - D.ME	1. Pegawai Swasta 2. Mahasiswa/Mahasiswi 3. Petani - umah tergep 4. Petapa Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

III. PENYERTAAN WAWASAN / RESPONDEN TERHADAP PELAKSANAAN  
(Lengkapi dengan baik huruf / angka untuk jumlah responden/responden)

Seberapa sering / keseluruhan / secara umum kegiatan/proses pelaksanaan yang dilakukan SMP/MTs/SMK/MA/PA di ... ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	SANGAT BAIK
Jumlah responden yang diberikan				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan pelaksanaan pelaksanaan dengan jenis pelaksanaan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kecakapan pelaksana dalam melaksanakan pelaksanaan? a. Tidak kompeten - tidak terampil b. Kurang kompeten - kurang terampil c. Kompeten - terampil d. Sangat kompeten - sangat terampil	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan pelaksanaan proses pelaksanaan di unit pelaksanaan di ... ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4	3. 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 kemampuan daya - daya dalam pelaksanaan ? a. Sangat rendah b. Cukup rendah c. Cukup d. Tinggi - sangat tinggi	1 2 3 4	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan/pengawasan, serta dan masalah/pengguna kegiatan ? a. Tidak ada b. Tidak ada/ada sebagian c. Berfungsi/ kurang maksimal/ sedikit/ tidak ada d. Maksimal dengan baik/ sangat dimaksimalkan	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang keseluruhan/ proses pelaksanaan secara yang keseluruhan dalam standar pelaksanaan dengan yang dilakukan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4		

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Melakukan sertifikasi prosedur operasional standar (POS/SOP) dan meningkatkan proses/ cara/ prosedur baik dapat dilakukan atau pelaksanaan proses sertifikasi bank

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden	85	Tanggal Survei	Nama
Umur	50 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	
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/kotaklah kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian penyediaan 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 keayuhan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak ayuhan dan tidak ramah b. Kurang ayuhan dan kurang ramah c. Ayuhan dan ramah d. Sangat ayuhan 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 d. Berfungsi 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 :

- Meningkatkan kualitas pelayanan yg sdh ada -



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ..... 86 .....	Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	..... 43 ..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah	<input type="checkbox"/>	Data lain :
	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		
Pekerjaan Utama	7. S-3	<input type="checkbox"/>	
	1. PNS		5. Pegawai Swasta
	2. Pegawai Instansi Pemerintah		6. Wiraswasta/Wirusaha
3. TNI / POLRI	7. Petani / rumah tangga	8. Pelajar / Mahasiswa	
4. Pegawai BUMN / BUMD	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 :				

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

Tingkatkan sm memberikan pelayanan yg baik kepada pelanggan.  
karena berpengaruh dg kepuasan pelanggan.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ... <u>88</u> ..... Tanggal Survei :		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama :
Umur	..... <u>45</u> ..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	NIP :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki - Laki    2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah	4. D-1 / D-2 / D-3	Data lain :
	2. SMP / MTs / sederajat	<input checked="" type="radio"/> 5. D-4 / S-1	
Pekerjaan Utama	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S-2 / Pend. Profesi	
	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS	7. S-3	
	2. Pegawai Instansi Pemerintah	5. Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/>
	3. TNI / POLRI	6. Wiraswasta/Wirusaha	
	4. Pegawai BUMN / BUMD	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
		<input checked="" type="checkbox"/>		
Jenis layanan yang diterima :	<u>B</u>			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 :**

Tingkatkan keahlian dan memberikan pelayanan yg. pelanggan.



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....92.....	Tanggal Survei :	<input type="text"/>	Nama :
Umur	.....40..... Tahun	<input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	(1.) Laki - Laki    2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**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
		<input checked="" type="checkbox"/>		
Jenis layanan yang diterima :				

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

Maksimalkan sarana. pengaduan yg th ada dan respon lebih cepat.

**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019  
UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH  
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan									Saran Perbaikan	
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1/ D2/ D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem.	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirausaha	Petani / RT	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	4	1					1					1													1	Saya sangat berterimakasih kepada petugas pertanian yang telah memberi penyuluhan pertanian, dengan informasi yang akurat. Harapan kami pemerintah dapat memberi atau menyalurkan benih yang berkualitas sehingga produksi pangan bisa tinggi	
2	3	1						1		1															1	Perlu impor nasi dari petugas	
3	3	1					1			1															1	Meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Harapannya lebih banyak lagi mendapatkan informasi yang lebih baru / terkini	
4	3	1				1						1													1	Informasi tentang beih baru, harga benih kalau bisa ditingkatkan, mohon bantuan juga mengenai obat-obatan dan pupuk	
5	4		1			1						1													1	Komunikasi lebih baik lagi, obat-obatan dan pupuk semoga bisa diberi bantuan	
6	3		1			1					1														1	Pelayanan perlu ditingkatkan, kami mengharapkan harga gabah diperhatikan	
7	3	1				1						1													1	Harga gabah dinaikkan, perlunya bantuan pupuk beserta obat-obatan	
8	3		1				1				1														1	Pengawasan perlu dtingkatkan, dan harapan kami survei bisa membantu kami berupa pupuk/racun, harga gabah bisa ditingkatkan	
9	3		1			1				1															1	Pengawasan harus ditingkatkan, harga gabah harus dianikkan, racun + pupuk harus bagus jangan oplosan	
10	3		1			1						1													1	Harapan saya harga gabah dinaikkan, ada lagi bantuan pupuk dan racun yang bukan oplosan/palsu	
11	3	1						1				1													1	Supaya dibantu penyaluran benih yang ada di penangkar	
12	3	1				1						1													1	Cetak label supaya dipercepat	
13	3	1						1				1													1	Hasil uji laboratorium setelah ada hasil uji laboratorium segera diterbitkan	
14	3	1						1						1						1							
15	3	1						1				1													1	Untuk menunjang perbanyak benih, supaya UPTPSB mengadakan benih sumber	
16	3	1					1					1				1											
17	3		1				1					1													1		
18	3	1						1				1						1									
19	3	1						1				1													1		
20	3	1					1						1				1										
21	3	1					1						1													1	
22	3	1					1					1													1		
23	3	1				1							1												1		
24	3	1					1					1													1		
25	3	1					1					1					1										
26	3	1					1		1																1		
27	3	1				1					1														1	Permohonan cetak label diupayakan secepat mungkin mengingat keperluan benih, legalitas label supaya tidak mudah diillegalkan/fotocopy kalau bisa dilaminating/segel khususnya untuk label benih padi	
28	3	1				1			1																1	Studi banding, cetak label lebih cepat, hasil uji laboratorium lebih cepat	
29	3	1				1						1													1	Hasil uji lab supaya lebih cepat, cetak label lebih cepat, studi banding	
30	3	1				1			1																1	Perlu dilakukan pelatihan penangkar dalam rangka meningkatkan kemampuan penangkaran benih ditingkat provinsi/kabupaten, studi banding antar penangkar tingkat kabupaten	





**DATA RESPONDEN SKM KABUPATEN LANDAK TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan									Saran Perbaikan	
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirasaha	Petani / RT	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	4	1				1						1														Saya sangat berterimakasih kepada petugas pertanian yang telah memberi penyuluhan pertanian, dengan informasi yang akurat. Harapan kami pemerintah dapat memberi atau menyalurkan benih yang berkualitas sehingga produksi pangan bisa tinggi	
2	3	1					1			1																Perlu impor nasi dari petugas	
3	3	1					1			1																Meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Harapannya lebih banyak lagi mendapatkan informasi yang lebih baru / terkini	
4	3	1				1						1														Informasi tentang beih baru, harga benih kalau bisa ditingkatkan, mohon bantuan juga mengenai obat-obatan dan pupuk	
5	4		1			1						1														Komunikasi lebih baik lagi, obat-obatan dan pupuk semoga bisa diberi bantuan	
6	3		1			1					1															Pelayanan perlu ditingkatkan, kami mengharapkan harga gabah diperhatikan	
7	3	1				1						1														Harga gabah dinaikkan, perlunya bantuan pupuk beserta obat-obatan	
8	3		1				1					1														Pengawasan perlu dtingkatkan, dan harapan kami survei bisa membantu kami berupa pupuk/racun, harga gabah bisa ditingkatkan	
9	3		1			1				1																Pengawasan harus ditingkatkan, harga gabah harus dianikkan, racun + pupuk harus bagus jangan oplosan	
10	3		1			1						1														Harapan saya harga gabah dinaikkan, ada lagi bantuan pupuk dan racun yang bukan oplosan/palsu	
11	3	1						1				1														Supaya dibantu penyaluran benih yang ada di penangkar	
12	3	1				1						1														Cetak label supaya dipercepat	
13	3	1						1				1														Hasil uji laboratorium setelah ada hasil uji laboratorium segera diterbitkan	
14	3	1						1						1							1						
15	3	1						1				1														Untuk menunjang perbanyak benih, supaya UPTPSB mengadakan benih sumber	
16	3	1				1						1					1										
<b>Jumlah</b>	50	11	5	0	0	6	5	5	0	3	2	10	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	14	0	0		
<b>Rata2</b>	3.125	16		16						16							16										
<b>penilaian secara umum</b>	78.13	<b>TOTAL</b>																									

**DATA RESPONDEN SKM KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan									Saran Perbaikan
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem.	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirasaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	
17	3	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
18	3	1	1				1					1							1							
19	3	1						1				1											1			
20	3	1					1						1				1									
21	3	1					1						1											1		
22	3	1						1					1											1		
23	3	1					1							1										1		
24	3	1						1						1										1		
25	3	1						1						1			1							1		
26	3	1						1		1														1		
27	3	1				1					1													1		Permohonan cetak label diupayakan secepat mungkin mengingat keperluan benih, legalitas label supaya tidak mudah diillegalkan/fotocopy kalau bisa dilaminating/segel khususnya untuk label benih padi
28	3	1				1				1														1		Studi banding, cetak label lebih cepat, hasil uji laboratorium lebih cepat
29	3	1				1						1												1		Hasil uji lab supaya lebih cepat, cetak label lebih cepat, studi banding
<b>Jumlah</b>	24	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata2</b>	3.000	8		8						8							8									
<b>penilaian secara umum</b>	<b>75</b>	<b>TOTAL</b>																								

**DATA RESPONDEN SKM KABUPATEN MEMPAWAH TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan									Saran Perbaikan
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem.	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirasaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	
30	3	1					1			1																Perlu dilakukan pelatihan penangkar dalam rangka meningkatkan kemampuan penangkaran benih ditingkat provinsi/kabupaten, studi banding antar penangkar tingkat kabupaten
31	3	1				1					1															Hasil uji lab supaya lebih cepat, cetak label supaya dipercepat, legalitas label supaya tidak dapat diilegalkan
32	3	1						1		1																Perlu dilakukan pelatihan penangkaran benih untuk meningkatkan kemampuan petani penangkaran benih
33	3	1				1				1																Sebaiknya petani penangkar benih mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam mengenai pembenihan padi
34	3	1					1				1															Hasil uji lab hasilnya supaya lebih cepat
35	3	1						1				1														Sebaiknya petani penangkaran mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam pembenihan padi
36	3	1				1				1																Sebaiknya petani penangkaran mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam mengenai pembenihan padi
37	3	1				1						1														Kami petani penangkar sangat ingin cepat hasil uji lab keluarnya lebih cepat
38	3		1			1						1														
39	4	1					1					1								1						
40	4		1			1																				
41	3	1					1					1								1						
42																										
43	4 3	1 1					1 1													1				1		
<b>Jumlah</b>	45	12	2	0	0	6	6	2	0	4	1	6	0	0	0	0	0	0	0	3	0	11	0	0		
<b>Rata2</b>	3.214	14		14						11							14									
<b>penilaian secara umum</b>	80.35714	TOTAL																								

**DATA RESPONDEN SKM KOTA SINGKAWANG TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan						Pekerjaan									Saran Perbaikan				
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirausaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa		Lainnya			
44	3	1		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
45	3	1					1				1			1			1						1						
46	3	1					1										1												
47	4	1				1								1				1								Kecepatan pelayanan ditingkatkan			
48	3	1					1					1											1						
49	3		1					1			1												1						
50	3		1					1						1									1						
51	3	1						1			1												1			Pengaduan difungsikan dan kecepatan pelayanan sertifikasi benih (label benih)			
52	3	1							1			1											1			Kecepatan layanan ditingkatkan lagi			
53	3	1			1							1											1						
54	3	1			1							1											1						
55	3	1				1						1											1						
56	3	1					1				1												1						
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			
<b>Rata2</b>	<b>3.077</b>	<b>13</b>		<b>13</b>						<b>12</b>						<b>13</b>													
<b>penilaian secara umum</b>	<b>76.92</b>	<b>TOTAL</b>																											

**DATA RESPONDEN SKM KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan						Pekerjaan									Saran Perbaikan				
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirausaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa		Lainnya			
57	3	1		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
58	3	1						1		1													1						
59	3	1						1			1												1						
60	3	1				1						1											1						
61	3	1						1			1												1						
62	3	1						1		1													1						
63	3	1				1					1												1						
64	3	1					1				1												1						
<b>Jumlah</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			
<b>Rata2</b>	<b>3.000</b>	<b>8</b>		<b>8</b>						<b>8</b>						<b>8</b>													
<b>penilaian secara umum</b>	<b>75.00</b>	<b>TOTAL</b>																											



**DATA RESPONDEN SKM KABUPATEN KETAPANG TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							ekerjaan		TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirusaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	Saran Perbaikan	
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem.									
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
65	3	1						1			1													1			
66	3	1					1					1												1			
67	3	1						1																1			
68	3	1				1						1												1		Pelatihan untuk penangkar dan gratis	
69							1																			Diadakan pelatihan untuk penangkar benih yang sifatnya gratis, ada bantuan pemerintah untuk memperbaharui sarana pengolahan dan sarana penunjang produksi benih	
70	3	1					1				1													1			
71	3	1				1						1													1	Ke depan diadakan pelatihan untuk penangkar benih, ada bantuan pemerintah untuk penangkar	
72	3	1					1					1													1	Ada bantuan sarana prasarana pengolahan benih dan sarana penunjang lainnya khususnya dalam proses pengemasan benih	
73	4	1				1						1													1	Ada bantuan dari pemerintah terkait sarana prasarana pengolahan benih untuk petani penangkar	
74	3	1				1					1														1	Semakin banyak petani yang tertarik menjadi penangkar benih	
75	3		1			1								1			1									Semoga layanan UPT ini dapat baik kedepannya. Terimakasih	
76	3		1			1								1			1									Mohon sosialisasi prosedur SOP rutin dilaksanakan agar produsen/calon produsen benih dapat memahami alur pelaksanaan proses sertifikasi benih	
77																										Agar pelayanan dari unit ini ke masyarakat dapat lebih baik dari yang sudah ada sekarang, mohon SOP UPT ini dapat diketahui oleh masyarakat yang memerlukan layanan publik dari UPT ini. Terima kasih	
78	3		1			1								1			1										
79	3	1				1						1												1			
<b>Jumlah</b>	46	11	4	0	0	8	5	2	0	0	3	8	0	3	1	0	3	1	0	0	0	0	0	11	0	0	
<b>Rata2</b>	3.067	15		15						15							15										
<b>penilaian secara umum</b>	76.67	TOTAL																									

**DATA RESPONDEN SKM KABUPATEN KAYONG UTARA TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan									Saran Perbaikan			
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirausaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya				
80	3		1			1							1							1									
81	3		1				1						1																
82	3		1					1					1															Kerjakan semua pelayanan sesuai SOP semaksimal mungkin, tingkatkan pelayanan kepada masyarakat secara prima	
83	3	1				1							1							1								Keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan terbaik bagi konsumen sehingga konsumen puas	
84	3	1					1					1														1	Perbaiki dalam prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami		
<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>Rata2</b>	<b>3.000</b>	<b>5</b>		<b>5</b>						<b>5</b>							<b>5</b>												
<b>penilaian secara umum</b>	<b>75</b>	<b>TOTAL</b>																											

**DATA RESPONDEN SKM KOTA KUBU RAYA TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan									Saran Perbaikan			
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirausaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya				
85	3	1		1			1					1																Meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada	
86	3	1					1				1																1	Tingkatkan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan supaya pelanggan puas	
87	3	1					1					1															1	Berikan pelayanan terbaik kepada konsumen agar konsumen puas	
88	3	1					1					1															1	Tingkatkan keahlian dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan	
89	3		1				1							1														Fungsikan sarana pengaduan agar tidak sia-sia	
90	3	1					1							1														Waktu dalam memberikan pelayanan bisa lebih baik lagi	
91	3	1					1					1															1	Selalu menjaga dan meningkatkan kemampuan yang telah ada agar menghasilkan yang lebih baik	
92	3	1					1						1														1	Maksimalkan sarana pengaduan yang telah ada dan respon lebih cepat	
93	3	1					1					1																Lebih ditingkatkan mensosialisasikan prosedur pelayanan ke luar	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>Rata2</b>	<b>3.000</b>	<b>9</b>		<b>9</b>						<b>9</b>							<b>9</b>												
<b>penilaian secara umum</b>	<b>75</b>	<b>TOTAL</b>																											

**DATA RESPONDEN SKM KOTA PONTIANAK TAHUN 2019**  
**UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH**  
**DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan									Saran Perbaikan
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem.	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirasaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	
94	3	1		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkatkan kemampuan yang sudah ada untuk lebih bagus dalam pelayanan
95	3		1			1						1									1					Meningkatkan kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan
96	3		1			1							1													Pelayanan yang responsif oleh front line staf
97	3	1				1							1				1									Front line staf selalu ada dan selalu ramah (smile)
98	3		1				1						1				1									Selalu memperbaiki pelayanan yang sudah ada
99	3		1			1							1				1									Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
100	3		1				1						1				1									Yang baik dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanannya !!!
<b>Jumlah</b>	21	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Rata2</b>	3.000	7		7						7							7									
<b>penilaian secara umum</b>	<b>75</b>	<b>TOTAL</b>																								

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NILAI KRITERIA
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
6	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
13	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
52	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
54	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3	

**B**

61	3	3	2	3	3	4	3	2	3
62	3	3	2	3	3	4	4	3	3
63	3	3	1	3	3	4	4	3	3
64	3	3	2	3	3	4	4	3	3
65	3	3	2	3	3	3	4	3	3
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3
67	3	3	2	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	2	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	3
73	3	3	3	3	3	3	3	2	3
74	3	3	3	3	3	3	3	2	3
75	4	3	3	3	4	4	3	4	4
76	4	3	3	3	4	4	3	4	4
77	3	3	3	3	3	4	3	4	4
78	3	2	2	3	2	2	3	2	2
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	2	3	3	3	3	3	2	3
81	3	3	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	3	3	3	3	4	2	3
83	3	3	3	3	3	3	4	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	4	3	3
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	3	2	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	4	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	4	4	3	3	3	4	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	3	3	3	3	4	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	3	3	4	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	313	301	278	310	303	315	323	283	335
NRR / Unsur	3.130	3.010	2.780	3.100	3.030	3.150	3.230	2.830	3.350
NRR tertbg/ unsur	0.347	0.334	0.309	0.344	0.336	0.350	0.359	0.314	0.372
<b>IKM Unit pelayanan</b>									*) 3.065
									**) <b>76.618</b>

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>76.62</b>
-----------------------------	--------------

**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 SKM KABUPATEN LANDAK PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NILAI KRITERIA
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
6	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
13	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
SNilai /Unsur	53	51	50	51	50	54	54	48	62	
NRR / Unsur	3.313	3.188	3.125	3.188	3.125	3.375	3.375	3.000	3.875	
NRR tertbg/ unsur	0.368	0.354	0.347	0.354	0.347	0.375	0.375	0.333	0.430	3.281
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>82.036</b>

**DATA SKM KABUPATEN SAMBAS PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NILAI KRITERIA
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
SNilai /Unsur	24	23	24	24	24	25	25	21	28	
NRR / Unsur	3.000	2.875	3.000	3.000	3.000	3.125	3.125	2.625	3.500	
NRR tertbg/ unsur	0.333	0.319	0.333	0.333	0.333	0.347	0.347	0.291	0.389	3.025
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>75.62</b>

**DATA SKM KABUPATEN MEMPAWAH PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NILAI KRITERIA
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
SNilai /Unsur	42	42	39	42	42	42	42	35	42	
NRR / Unsur	3.000	3.000	2.786	3.000	3.000	3.000	3.000	2.500	3.000	
NRR tertbg/ unsur	0.333	0.333	0.309	0.333	0.333	0.333	0.333	0.278	0.333	2.918
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>72.94</b>

**DATA SKM KOTA SINGKAWANG PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITERIA NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
52	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
54	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
SNilai /Unsur	39	39	31	39	39	41	41	38	38	
NRR / Unsur	3.000	3.000	2.385	3.000	3.000	3.154	3.154	2.923	2.923	
NRR tertbg/ unsur	0.333	0.333	0.265	0.333	0.333	0.350	0.350	0.324	0.324	2.946
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>73.64</b>

**DATA SKM KABUPATEN BENGKAYANG PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITERIA NILAI	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C	
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
58	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
61	3	3	2	3	3	4	3	2	3		
62	3	3	2	3	3	4	4	3	3		
63	3	3	1	3	3	4	4	3	3		
64	3	3	2	3	3	4	4	3	3		
SNilai /Unsur	24	24	15	24	24	28	27	22	24		
NRR / Unsur	3.000	3.000	1.875	3.000	3.000	3.500	3.375	2.750	3.000		
NRR tertbg/ unsur	0.333	0.333	0.208	0.333	0.333	0.389	0.375	0.305	0.333		2.942
<b>IKM Unit pelayanan</b>											<b>73.54</b>

**DATA SKM KABUPATEN KETAPANG PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITERIA NILAI	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C	
65	3	3	2	3	3	3	4	3	3		
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
67	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
70	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
72	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
73	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
74	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
75	4	3	3	3	4	4	3	4	4		
76	4	3	3	3	4	4	3	4	4		
77	3	3	3	3	3	4	3	4	4		
78	3	2	2	3	2	2	3	2	2		
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
SNilai /Unsur	47	44	41	45	46	47	46	43	47		
NRR / Unsur	3.133	2.933	2.733	3.000	3.067	3.133	3.067	2.867	3.133		
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.326	0.303	0.333	0.340	0.348	0.340	0.318	0.348		3.004
<b>IKM Unit pelayanan</b>											<b>75.11</b>



**DATA SKM KABUPATEN KAYONG UTARA PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITERIA NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>C</b>
80	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
81	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
83	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
SNilai /Unsur	15	14	15	16	15	15	18	13	17	
NRR / Unsur	3.000	2.800	3.000	3.200	3.000	3.000	3.600	2.600	3.400	
NRR tertbg/ unsur	0.333	0.311	0.333	0.355	0.333	0.333	0.400	0.289	0.377	3.064
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>76.59</b>

**DATA SKM KUBU RAYA PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITERIA NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>B</b>
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	3	2	4	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
SNilai /Unsur	29	27	26	29	27	27	31	27	31	
NRR / Unsur	3.222	3.000	2.889	3.222	3.000	3.000	3.444	3.000	3.444	
NRR tertbg/ unsur	0.358	0.333	0.321	0.358	0.333	0.333	0.382	0.333	0.382	3.133
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>78.32</b>

**DATA SKM KOTA PONTIANAK PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITERIA NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>B</b>
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
SNilai /Unsur	25	22	22	25	21	21	23	21	26	
NRR / Unsur	3.571	3.143	3.143	3.571	3.000	3.000	3.286	3.000	3.714	
NRR tertbg/ unsur	0.396	0.349	0.349	0.396	0.333	0.333	0.365	0.333	0.412	3.267
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>81.66</b>