



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II

(APRIL-JUNI)



ADIS TPH KALBAR BERSAMA EMUDA PETANI BERKEMAJUAN



MENTAN RI TANAM LPUKAT LILIN SINGKAWANG



UNJUNGAN TP PKK KALBAR KEBUN EDUKASI DINAS TPH KALBAR



AMPINGI GUBERNUR DALAM ENGUKUHAN PERHIPTANI KALBAR



GD PELUANG EKSPOR RODUK HORTIKULTURA

DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT 2022

RINGKASAN EKSEKUTIF

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

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

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menunjukkan Nilai rata-rata tertimbang IKM yang diperoleh adalah 3,591 atau konversi IKM sebesar 89,77 dengan kategori SANGAT BAIK.

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

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Pontianak, Juli 2022

Mengetahui,

Kepala Dinas
Tanaman Pangan Dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat



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

Ketua Tim

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

DAFTAR ISI

Ringkasan Eksekutif	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Prinsip	3
D. Ruang Lingkup	3
E. Unsur SKM yang Dinilai	4
F. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	5
BAB II METODE SURVEI, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	6
A. Metode Survei	6
B. Pelaksanaan Survei	7
BAB III ANALISA, EVALUASI, SERTA TINDAK LANJUT HASIL IKM.....	17
A. Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	17
B. Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	18
C. Rencana Tindak Lanjut	20
BAB IV PENUTUP	22
A. Kesimpulan	22
B. Saran dan Rekomendasi.....	23

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie	9
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	10
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	11
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	11
Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	15
Tabel 7. Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan di Lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat	15
Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Diagram Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan Lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortukultura Provinsi Kalimantan Barat	19
-----------	--	----

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu perlu di lakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara Pelayanan Publik setidaknya melakukan survei minimal sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil Survei Kepada Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, SKM

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

B. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dan sasaran dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

D. RUANG LINGKUP

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

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

E. UNSUR SKM YANG DINILAI

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

METODE SURVEI, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. METODE SURVEI

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

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

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

- Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

B. PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan pelaksanaan survei mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survei

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat (terlampir pada lampiran I) berdasarkan Keputusan Nomor Bulan Januari tahun 2022 tentang Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, dengan susunan tim sebagai berikut:

- Pengarah : Kepala Dinas
- Ketua : Sekretaris Dinas
- Sekretaris : Kasubbag Umum dan Aparatur
- Anggota/Pelaksana : -Analisis Kebijakan Muda
-Staf Sekretariat

2. Penentuan Instrumen Survei, dan Penetapan Jumlah Responden

a) Penentuan Instrumen Survei

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

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

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

Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai mencakup 9 unsur pelayanan yaitu :

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

b) Penetapan Jumlah Responden dan Karakteristik Responden

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

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

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

d = 0,0

atau dapat pula menggunakan tabel sampel dari Morgan dan Krejcie

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Untuk Suvei Kepuasan Masyarakat Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 TW II (April-Juni) ini jumlah responden sebanyak 140 orang dengan karakteristik responden. Karakteristik responden pada survei IKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan utama. Data karakteristik responden tercantum sebagai berikut :

- Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	98	70
Perempuan	42	30
Tidak Menjawab	0	0
Total	140	100

Pada tabel 2, responden laki-laki lebih dominan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebesar 70% (98 orang) sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 30% (42 orang). Sedangkan responden yang tidak menjawab adalah 0%.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 20	0	0,0
20 - 30	14	10,0
31 - 40	86	61,4
41 - 50	33	23,6
51 - 60	7	5
≥ 60	0	0
Total	140	100

Pada tabel 3, responden yang berusia di bawah 20 tahun adalah 0,0% (0 orang), responden yang berusia 20–30 tahun sebesar 10% (14 orang), untuk responden usia 31–40 tahun lebih dominan respondennya dibanding dengan rentang usia lain yaitu sebesar 61,4% (86 orang), responden usia 41–50 sebesar 23,6% (33 orang), responden usia 51–60 sebesar 5% (7 orang), sedangkan responden yang berusia di atas 60 tahun adalah 0% (0 orang).

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase(%)
SD/MI	0	0,0
SMP/MTs	0	0,0
SMA/SMK/MA	30	21,4
D1/D2/D3	43	30,7
D4/S1	61	43,6
S2/Profesi	6	4,3
S3	0	0,0
Total	140	100

Pada tabel 4, responden yang berpendidikan SD/MI sebesar 0% (0 orang), responden yang berpendidikan SMP/MTs sebesar 0% (0 orang), responden berpendidikan SMA/SMK/MA sebesar 21,4% (30 orang), responden berpendidikan D1/D2/D3 sebesar 30,7% (43 orang), responden berpendidikan D4/S1 sebesar 43,6% (61 orang), responden berpendidikan S2/Profesi sebesar 4,3% (6 orang), dan responden berpendidikan S3 sebesar 0% (0 orang). Hal ini menunjukkan responden yang dominan adalah responden yang berpendidikan D4/S1.

- Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase(%)
PNS	57	40,7
Peg.Ins.Pem	0	0,0
TNI/POLRI	0	0,0
BUMN/BUMD	0	0,0
Swasta	74	52,9
Wirausaha	0	0,0
Petani/RT	2	1,4
Pelajar/Mahasiswa	7	5,0
Lainnya	0	0,0
Total	140	100

Pada tabel 5, responden yang berprofesi sebagai PNS sebesar 40,7% (57 orang), sedangkan responden yang berprofesi sebagai Peg.Ins.Pem sebesar 0 % (0 orang), responden yang berprofesi sebagai TNI/POLRI sebesar 0% (0 orang), responden yang

berprofesi sebagai BUMN/BUMD sebesar 0% (0 orang), responden yang berprofesi di bidang Swasta sebesar 52,9% (74 orang), responden yang berprofesi dibidang wirausaha sebesar 0% (0 orang), responden yang berprofesi sebagai petani sebesar 1,4% (2 orang), responden yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 5% (7 orang), responden yang berprofesi lainnya sebesar 0%. Tabel tersebut menunjukkan karakteristik responden yang lebih dominan adalah responden yang berprofesi sebagai di Bidang Swasta.

3. Pengolahan Data Survei

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

a) Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)

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

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

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

- Persyaratan (U1)

Diketahui jumlah bobot adalah 507 dari 140 responden.

$$\text{NRR} = 507 : 140 = 3,62$$

- Prosedur (U2)

Diketahui jumlah bobotnya adalah 466 dari 140 responden.

$$\text{NRR} = 466 : 140 = 3,32$$

- Waktu Pelayanan (U3)

Diketahui jumlah bobotnya adalah 473 dari 140 responden.

$$\text{NRR} = 473 : 140 = 3,37$$

- Biaya/Tarif (U4)
Diketahui jumlah bobotnya adalah 560 dari 140 responden.
NRR= 560 : 140 = 4,00
- Produk Layanan (U5)
Diketahui jumlah bobotnya adalah 446 dari 140 responden.
NRR= 446 : 140 = 3,18
- Kompetensi Pelaksana (U6)
Diketahui jumlah bobotnya adalah 559 dari 140 responden.
NRR= 559 : 140 = 3,99
- Perilaku Pelaksana (U7)
Diketahui jumlah bobotnya adalah 532 dari 140 responden.
NRR= 532 : 140 = 3,80
- Sarana dan Prasarana (U8)
Diketahui jumlah bobotnya adalah 433 dari 140 responden.
NRR= 433 : 140 = 3,09
- Penanganan Pengaduan (U9)
Diketahui jumlah bobotnya adalah 553 dari 140 responden.
NRR= 553 : 140 = 3,95

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

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

$$\text{NRR} = \frac{32,350}{9} = 3,591$$

b) Perhitungan Nilai Hasil SKM

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

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

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

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

Untuk nilai IKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 TW II adalah sebagai berikut:

- $U1 = 3,62 \times 25 = 90,53$
- $U2 = 3,32 \times 25 = 83,21$
- $U3 = 3,37 \times 25 = 84,46$
- $U4 = 4,00 \times 25 = 100,00$
- $U5 = 3,18 \times 25 = 79,64$
- $U6 = 3,99 \times 25 = 99,82$
- $U7 = 3,80 \times 25 = 95,00$
- $U8 = 3,09 \times 25 = 77,32$
- $U9 = 3,95 \times 25 = 98,75$

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

$$\text{Nilai IKM} = \frac{808,75}{9}$$

$$\text{Nilai IKM} = 89,77$$

2. Kategori Nilai SKM Dalam Bentuk Mutu Pelayanan

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

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

Tabel 6

Kategori Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

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

3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 89,77. Adapun untuk hasil analisa dan pengukuran perhitungan SKM di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

Tabel 7

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

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,621	90,536	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3,329	83,214	A	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,379	84,464	A	BAIK
4	Biaya / Tarif	4,000	100	A	SANGAT BAIK
5	Produk Layanan	3,186	79,643	A	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,993	99,821	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,800	95	A	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3,093	77,321	B	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,950	98,75	A	SANGAT BAIK
HASIL SKM / NILAI IKM		3,591	89,77	A	SANGAT BAIK

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak 140 (seratus empat puluh) responden yang ditetapkan dari yang diberikan pelayanan secara langsung melalui pengisian form kuesioner.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **89.77 (3.591)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dari tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif dengan nilai yaitu (4,000), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah Unsur Sarana Prasarana (3,093).

BAB III

ANALISA, EVALUASI, SERTA TINDAK LANJUT HASIL IKM

A. ANALISA HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

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

1. Analisa Univariat

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

2. Analisa Bivariat

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

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

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

SKM Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 TW II (April-Juni), untuk menggambarkan data SKM digunakan Analisis Bivariat. Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat diperoleh hasil nilai rata-rata 89,77. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak 140 (Seratus Empat Puluh) responden yang ditetapkan secara acak dari yang diberikan pelayanan secara langsung melalui pengisian form kuesioner.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **89,77 (3,591)**. Nilai tersebut menunjukkan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dengan unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif, dengan nilai yaitu 100,00 (4,00), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana 77,321 (3,093).

B. EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

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

Gambar 1

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

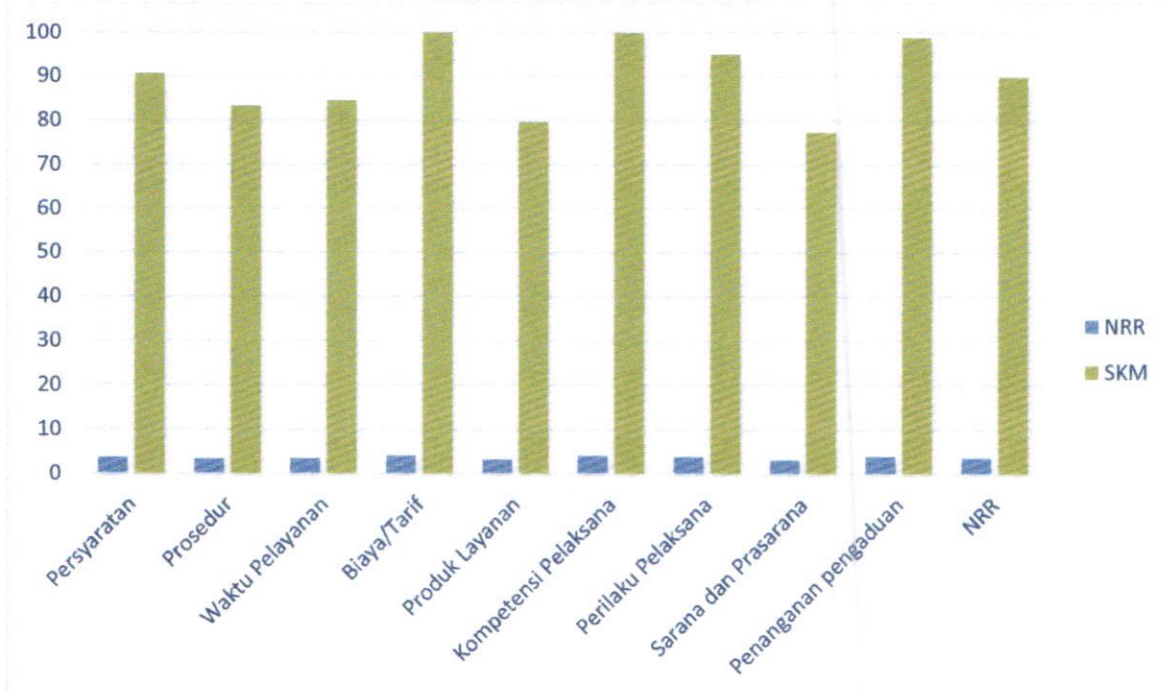


Diagram di atas menunjukkan Nilai Rata-Rata (NRR) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 140 (seratus empat puluh) responden tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **89,77 (3,591)**. Dengan Unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur **Biaya/Tarif** dengan nilai yaitu sebesar 100,00 (4,00), diikuti Unsur Kompetensi Pelaksana Sebesar 99,82 (3,99), Unsur Penanganan Pengaduan sebesar 98,75 (3,95), Unsur Perilaku Pelaksana sebesar 95,00 (3,800), Unsur Persyaratan sebesar 90,53 (3.62), Unsur Waktu Pelayanan sebesar 84,46 (3,37), Unsur Prosedur memiliki nilai sebesar 83,21 (3.32), Unsur Produk Layanan sebesar 79,64 (3,18), dan Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai terendah yaitu sebesar 77,32 (3,093). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat jika dibandingkan dengan TW I yaitu bulan Januari - Matret 2022 mengalami penurunan, di mana pada TW I Tahun 2021 hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **95,00 (3,800)**. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengalami penurunan

harus lebih ekstra diperbaiki kedepannya agar terciptanya pelayanan yang maksimal diberikan kepada masyarakat.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 8
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS	Nilai IKM	Keluhan	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB	
1	2	3	4	5	6	7	
4,34 <	1	Sarana dan Prasarana	77,32	Perlu ditingkatkan	Peningkatan Sarana dan Prasarana Perlengkapan Kantor	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
17,02 <	2	Produk Layanan	79,64	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
9,91 <	3	Prosedur	83,21	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
11,99 <	4	Waktu Pelayanan	84,46	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
+ 0,53 >	5	Persyaratan	90,53	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
4,37 <	6	Perilaku Pelaksana	95,00	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
0,41 <	7	Penanganan Pengaduan	98,75	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
+ 0,45 >	8	Kompetensi Pelaksana	99,82	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
.	9	Biaya/Tarif	100,00	dipertahankan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura membuat rencana tindak lanjut sesuai dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, dengan cara memperbaiki pelayanan mulai dari unsur yang memiliki nilai paling rendah sampai kepada unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu dengan membuat Program/Kegiatan yang akan dilakukan kedepannya demi memperbaiki mutu pelayanan yang ada di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, sebagai contoh unsur pelayanan yang paling diprioritaskan adalah Sarana dan Prasarana yang memiliki nilai IKM paling rendah yaitu 77,32 sehingga perlu adanya tindak lanjut. Tindak lanjut yang dilakukan adalah Peningkatan Sarana dan Prasarana Perlengkapan Kantor dengan harapan dapat mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi seperti unsur Biaya/tarif dengan nilai IKM 100,00 dengan mutu pelayanan A (sangat baik) perlu dipertahankan dan upaya tindak lanjut yaitu mulai dari Diklat, Bimtek, Sosialisasi dan membuat rencana Program/Kegiatan Evaluasi Standar Pelayanan, hal tersebut dilakukan agar nilai yang sudah diperoleh dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

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

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang berlaku pada Triwulan II dimulai bulan April-Juni 2022 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah **89,77** berada pada interval **88,31 – 100,00**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
3. **Unsur Biaya/Tarif** merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur Biaya/ Tarif sebesar **4,00** atau nilai IKM **100,00** kategori kinerja pelayanan sangat baik (A)
4. Sarana dan Prasarana yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah pada unsur Sarana dan Prasarana, unsur tersebut menyangkut fasilitas dalam layanan oleh masyarakat. Adapun nilai realisasi kepuasan masyarakat pada unsur Sarana dan Prasarana adalah sebesar 3,093 atau nilai IKM 77,32 dengan kinerja pelayanan baik (B), namun perlu ditingkatkan.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

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

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



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2022
Periode Survei : 01 April 2022 s.d. 30 Juni 2022

HASIL SKM / NILAI IKM :

89,77

MUTU PELAYANAN :

A

KINERJA UNIT PELAYANAN :
SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 140 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 98 ORANG ; P = 42 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS / peg. Pem : 57 orang
20 – 30 th : 14 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 0 orang
31 – 40 th : 86 orang	SMA/K/ MA : 30 orang	BUMN / BUMD : 0 orang
	D-1/D-2/D-3 : 43 orang	Peg. Swasta : 74 orang
41 – 50 th : 33 orang	D-4 / S-1 : 61 orang	Wirausaha : 0 orang
51 – 60 th : 7 orang	S-2 / Profesi : 6 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : 9 orang
≥ 60 th : 0 orang	S-3 : 0 orang	Lainnya : 0 orang

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

LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

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

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

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

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

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

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Pontianak ,

20

Tim Survei

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

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON / FAX :

PERHATIAN

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

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

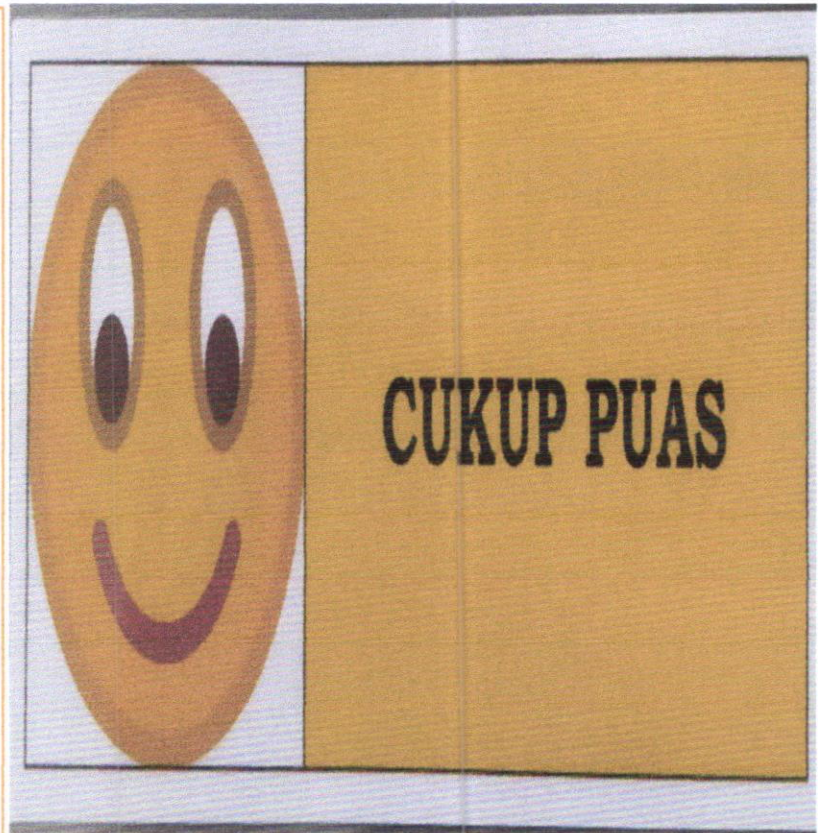
III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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 :				

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

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

- PROSEDUR (B)
- PERSYARATAN (B)



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



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

IKM UNIT PELAYANAN : **89,77**

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,621
U2	Prosedur	3,329
U3	Waktu pelayanan	3,379
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,186
U6	Kompetensi pelaksana	3,993
U7	Perilaku pelaksana	3,800
U8	Sarana dan Prasarana	3,063
U9	Penanganan Pengaduan	3,950

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No. Urut Resp.	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)					Pendidikan									Pekerjaan							
		L	P	≤ 20	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 60	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1/D2/D3	D4/S1	S2/Profesi	S3	PNS	Peg. Ins. Pam.	TNI/ROLRI	BUMN/BUMD	Swasta	Wirusaha	Petani/RT	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
1	1	1	1																						
2	1	1	1																						
3	1	1	1																						
4	1	1	1																						
5	1	1	1																						
6	1	1	1																						
7	1	1	1																						
8	1	1	1																						
9	1	1	1																						
10	1	1	1																						
11	1	1	1																						
12	1	1	1																						
13	1	1	1																						
14	1	1	1																						
15	1	1	1																						
16	1	1	1																						
17	1	1	1																						
18	1	1	1																						
19	1	1	1																						
20	1	1	1																						
21	1	1	1																						
22	1	1	1																						
23	1	1	1																						
24	1	1	1																						
25	1	1	1																						
26	1	1	1																						
27	1	1	1																						
28	1	1	1																						
29	1	1	1																						
30	1	1	1																						
31	1	1	1																						
32	1	1	1																						
33	1	1	1																						
34	1	1	1																						
35	1	1	1																						
36	1	1	1																						
37	1	1	1																						
38	1	1	1																						
39	1	1	1																						
40	1	1	1																						
41	1	1	1																						
42	1	1	1																						
43	1	1	1																						
44	1	1	1																						
45	1	1	1																						
46	1	1	1																						
47	1	1	1																						
48	1	1	1																						
49	1	1	1																						
50	1	1	1																						
51	1	1	1																						
52	1	1	1																						
53	1	1	1																						
54	1	1	1																						
55	1	1	1																						
56	1	1	1																						
57	1	1	1																						
58	1	1	1																						
59	1	1	1																						
60	1	1	1																						
61	1	1	1																						
62	1	1	1																						
63	1	1	1																						
64	1	1	1																						
65	1	1	1																						
66	1	1	1																						
67	1	1	1																						
68	1	1	1																						
69	1	1	1																						
70	1	1	1																						
71	1	1	1																						
72	1	1	1																						
73	1	1	1																						
74	1	1	1																						
75	1	1	1																						
76	1	1	1																						
77	1	1	1																						
78	1	1	1																						
79	1	1	1																						
80	1	1	1																						
81	1	1	1																						
82	1	1	1																						
83	1	1	1																						
84	1	1	1																						
85	1	1	1																						
86	1	1	1																						
87	1	1	1																						
88	1	1	1																						
89	1	1	1																						
90	1	1	1																						
91	1	1	1																						
92	1	1	1																						
93	1	1	1																						
94	1	1	1																						
95	1	1	1																						
96	1	1	1																						
97	1	1	1																						
98	1	1	1																						
99	1	1	1																						
100	1	1	1																						
101	1	1	1																						
102	1	1	1																						



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