

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JANUARI – JUNI (SEMESTER I)



DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner Manual dan Google Form	14
2. Hasil Pengolahan Data	23
3. Dokumentasi	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari – Maret 2024	10
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2024	90

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 234 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode (1 semester) SKM adalah 234 orang dari populasi 600 orang.

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	303
25	24	250	152	1500	309
30	28	260	155	1600	316
35	32	270	159	1700	323
40	36	280	162	1800	331
45	40	290	165	1900	339
50	44	300	169	2000	347
55	48	320	175	2200	357
60	52	340	181	2400	367
65	56	360	188	2600	378
70	59	380	194	2800	389
75	63	400	200	3000	399
80	66	420	206	3200	410
85	70	440	212	4000	421
90	73	460	218	4800	433
95	76	480	224	5000	437
100	80	500	229	6000	451
110	86	550	238	7000	464
120	92	600	247	8000	477
130	97	650	256	9000	489

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 234 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	171	73 %
		PEREMPUAN	63	27 %
2	PENDIDIKAN	SD	56	24 %
		SLTP	17	7 %
		SLTA	82	35 %
		DI-DIII	7	3 %
		DIV-S1	70	30 %
		S2	2	1 %
3	PEKERJAAN	PNS-TNI	24	10 %
		PETANI	135	58 %
		HONORER	24	10 %
		SWASTA /WIRUSAHA	36	15 %
		LAINNYA	15	7 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI HARGA PASAR STRATEGIS	27	12 %
		LAYANAN STDB	50	21 %
		LAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN	96	41 %
		LAYANAN SKIKH	15	6 %
		PELAYANAN KESEHATAN HEWAN	46	20 %

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,53	3,53	3,44	3,96	3,50	3,56	3,59	3,53	3,92
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit	89,67 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Gambar 2. Grafik Jumlah Responden Per Layanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur pelayanan, persyaratan layanan, jangka waktu pelayanan dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,47 dan termasuk dalam empat unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, diikuti Sarana/Prasarana dengan nilai 3,92 dan perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,59.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Prosedur pelayanan harus lebih simpel".
- "Jangka waktu pelayanan harus dipercepat".
- "Penanganan pengaduan harus lebih diperhatikan".
- "Perkuat kapasitas penyuluhan bidang perkebunan dan ternak"
- "Mengoptimalkan pelayanan dan informasi pertanian kepada petani dan masyarakat secara luas"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Prosedur pelayanan masih dirasakan repot bagi sebagian orang.
- Sumber Daya Manusia (SDM) petugas yang belum mencukupi sesuai dengan jumlah wilayah binaan.
- Tidak semua SDM yang terlatih sehingga perlu peningkatan kemampuan dan keterampilan.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat oleh pengguna layanan.
- Penanganan pengaduan masih belum dikelola secara maksimal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan 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). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan Penerapan SOP yang berlaku	√	√	√		Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan dan Penerapan SOP yang berlaku	√	√			Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
3	Penanganan Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku, mengikutsertakan petugas dalam bimtek/pelatihan untuk meningkatkan	√			√	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Dinas Pertanian dan

	kompetensi (tambahan khusus untuk penanganan pengaduan)		Ketahanan Pangan
--	--	--	---------------------

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 3. Grafik Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dimana pada tahun 2023 nilai IKM Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah sebesar 86,81 dan meningkat menjadi 89,67 pada periode Januari-Juni 2024.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,67. Nilai SKM Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah juga menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibanding tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta penanganan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, diikuti Sarana/Prasarana dengan nilai 3,92 dan perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,59

Koba, 01 Juli 2024

Kepala Dinas



Dr. DIAN AKBARINI, S.Si, M.Si

NIP 197506122002122006

LAMPIRAN

1. Kuesioner dan Google Form

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : _____ tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWAHA
☐ LAINNYA _____ (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : _____

Penyuluhan Pertanian, BIKH, STDA, Informasi Harga Pasar, Pelayanan Kesehatan Hewan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

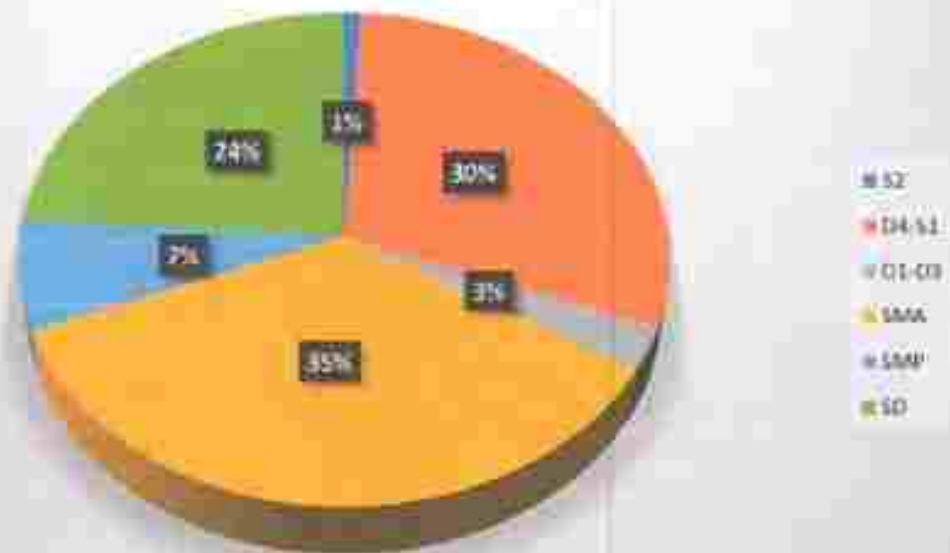
(Lengkapi nama dan nomor jawaban menggunakan huruf kapital)

No.	P/S	No.	P/S
1. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kesesuaian penyediaan pelayanan yang harus diberikan dengan permintaan pelayanan?	1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kesesuaian kompetensi dan sikap petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
3. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/ibu apabila pelayanan dalam pelayanan terkait kesehatan dan lingkungan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		a. Tidak sesuai dan ramah b. Kurang sesuai dan ramah c. Sesuai dan ramah d. Sangat sesuai dan ramah	
4. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kesesuaian jumlah waktu penyelesaian pelayanan dengan yang dituntut?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
5. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kesesuaian kapasitas yang dibutuhkan dengan yang disediakan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang penyediaan anggaran pengguna layanan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak cukup c. Berfungsi untuk memenuhi d. Cukup dengan baik	
6. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kesesuaian prosedur pelayanan untuk yang berkaitan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

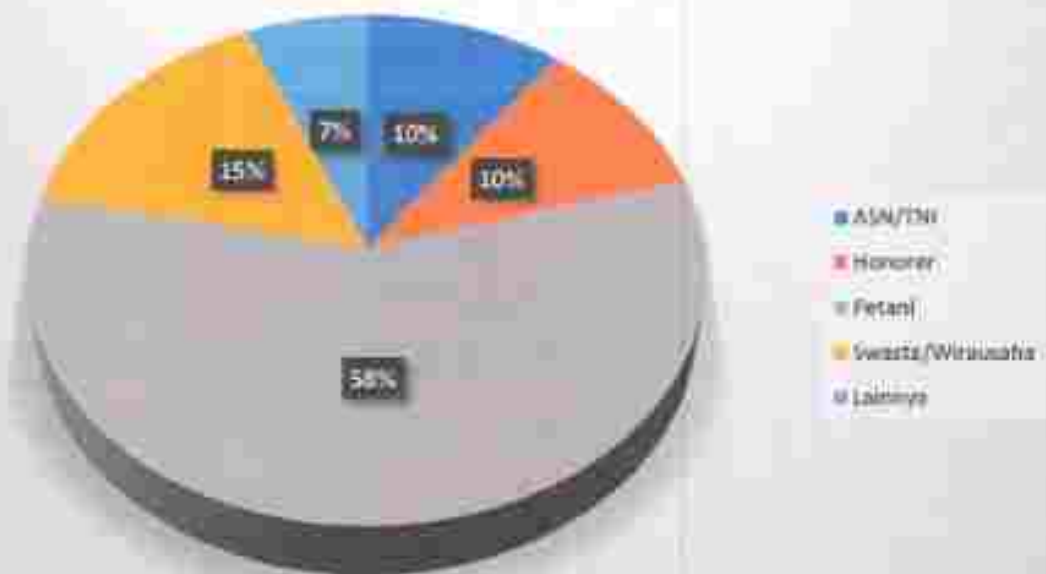
Saran/Masukan/Pendapat:

Link Survey Kepuasan Masyarakat : <https://forms.gle/23vLswpKyWzCNF9V7>

Tingkat Pendidikan Responden Survey Kepuasan Konsumen (SKM)
Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Semester I Tahun 2024



Tingkat Pekerjaan Responden Survey Kepuasan Masyarakat Dinas
Pertanian dan Ketahanan Pangan Semester I Tahun 2024



2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN

UNIT LAYANAN : Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

JENIS PELAYANAN :

NO RES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	4	4	2	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	1
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	4	3	4	3	4
20	3	4	3	4	3	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4
22	4	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	4	3	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	3	4	4	4	4	3	4
37	4	3	3	4	3	4	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4

39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	3	4	3	4
41	4	4	4	4	3	3	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	3	3	4	4
60	4	4	4	4	3	4	4	3	4
61	3	4	3	4	4	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	4	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	3	3	2	4	3	3	3	3	3
67	4	3	3	4	4	3	3	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	3	3	4	3	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	4	4	3	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	3	4	3	4	3	3	4	3	4
77	4	3	3	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4
82	3	3	3	4	4	3	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	4	4	3	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	3	4	4

87	3	3	3	3	3	3	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	3	3	4
93	4	4	3	4	3	3	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	4	4	4	4	3	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	4	4	4	4	4	3	4
98	4	3	3	4	3	4	3	3	4
99	4	4	3	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	4	3	4	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	4	3	4
102	3	3	3	4	3	3	4	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	4	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	4	3	3	4	3	4
111	3	3	3	4	3	3	4	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	4	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	4	3	4	3	4	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	4	3	4
119	3	4	3	4	3	3	3	3	4
120	3	4	3	4	3	3	3	3	4
121	4	4	3	4	3	4	3	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	4	3	3	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	4	3	4	4	4	4
131	4	4	3	4	3	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4

135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	4	4	3	4	4	3	4
139	4	4	3	4	4	4	4	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	4	3	4	3	3	3	4	4
143	3	3	4	4	4	3	4	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	4	4	4	3	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3	4	3	3	4
147	4	4	3	4	3	3	3	3	4
148	4	3	3	4	3	4	4	4	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	4	4	3	4	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	4	3	3	4	3	3	4	3	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	4	4	4	4	4	3	4	4	4
158	3	4	3	4	3	4	4	4	4
159	4	4	4	3	3	3	3	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	4	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	3	3	3	4	3	4	4	4	4
169	3	3	4	4	3	3	3	3	4
170	4	4	3	4	3	3	4	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	3	4	3	3	3	4	4
173	4	3	3	4	4	3	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	4	4
175	4	4	4	4	3	4	4	4	4
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4
182	3	3	3	2	3	3	3	3	3

183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	4	3	3	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	4	4	4	3	3	3	2	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	4	3	4	4	3	4	3	4
190	4	3	4	4	4	4	3	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	3	4	4	4	3	4	4	4	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4
194	3	3	4	4	3	3	3	4	4
195	3	3	3	4	3	3	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	4	4	3	3	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	4	3	4	4	3	4
201	3	3	4	4	4	3	4	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	3	3	4	4	3	4	4	4
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	4	4	3	3	4	3	4
207	3	3	3	4	3	4	4	4	4
208	3	3	3	4	4	3	4	4	4
209	4	4	3	4	3	3	4	3	4
210	3	3	3	4	3	3	4	3	4
211	3	4	3	4	4	4	3	3	4
212	3	4	3	4	3	4	3	3	4
213	3	3	3	4	4	3	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	4	4	4	4	4	3	3	4	4
219	3	3	4	4	3	4	3	3	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4
223	4	4	3	4	3	3	3	3	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4
227	3	3	4	4	3	3	3	4	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	3	4	4	3	3	2	4
230	4	3	3	4	3	3	3	2	4

231	3	4	3	4	3	4	3	4	4
232	4	4	3	4	3	4	4	3	4
233	4	3	4	4	3	4	3	3	4
234	3	3	4	4	3	4	3	3	4

OLAHAN DATA PER UNSUR LAYANAN

No	PRODUK LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Informasi Harga Pasar Strategis	3,69	3,73	3,69	3,88	3,65	3,73	3,65	3,58	4,00
2	Penyuluhan Pertanian	3,5	3,4	3,3	3,9	3,4	3,5	3,5	3,4	3,9
3	Surat Tanda Daftar Berusaha (STDB)	3,5	3,4	3,3	4,0	3,4	3,5	3,5	3,4	4,0
4	Pelayanan Kesehatan Hewan	3,4	3,4	3,4	4,0	3,4	3,4	3,4	3,4	4,0
5	SKKH	3,6	3,7	3,6	4,0	3,7	3,7	3,8	3,9	3,8
	Jumlah sample	234	234	234	234	234	234	234	234	234
	NRR/ unsur (IKM per unsur)	3,53	3,53	3,47	3,96	3,50	3,56	3,59	3,53	3,92
	NRR tertimbang	0,39	0,39	0,38	0,44	0,39	0,39	0,40	0,39	0,43
	IKM	3,59								
	Konversi IKM	89,67								
	Nilai Pelayanan	A (Sangat Baik)								

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (Ni)	NILAI INTERVAL KONVERSI (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. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM





DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner Manual dan Google Form	14
2. Hasil Pengolahan Data	23
3. Dokumentasi	24