SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

PADA DINAS TANAMAN PANGAN HORTIKULTURA DAN PERKEBUNAN

KABUPATEN MALANG

SEMESTER II

TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bisa diselesaikan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 Semester II yang dilakukan di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang.

Bahwa pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi/lembaga sesuai dengan aturan dan tatacara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh guna memperbaiki layanan publik oleh setiap Instansi Negara, salah satunya Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Juli - Desember tahun 2021.

Melalui hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang menuju terwujudnya pelayanan prima.

Kepala Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan
Kabupaten Malang

Dr. Ir. BUDIAR, M. Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19701119 199603 1 004

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL……i
KATA PENGANTAR……..ii
DAFTAR ISI…..iii
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GRAFIK v
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Maksud dan Tujuan 1
C. Pengertian Umum Tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 1
D. Sasaran 2
E. Ruang Lingkup 2
F. Manfaat 2
G. Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3
BAB II METODE PENELITIAN 4
A. Metode Survei 4
B. Teknik Pengumpulan Data 4
C. Variabel Pengukuran IKM 4
D. Teknik Analisis Data 5
BAB III PROFIL RESPONDEN 6
A. Usia 6
B. Jenis Kelamin 6
C. Pekerjaan Utama 7
BAB IV HASIL SURVEI 8
A. Persyaratan 8
B. Prosedur 9
C. Waktu Pelayanan 10
D. Biaya/Tarif 11
E. Produk Pelayanan 12
F. Kompetensi Pelaksana 13
G. Perilaku Pelaksana 14
H. Sarana dan Prasarana 15
I. Penanganan Pengaduan 16
BAB V KESIMPULAN 18
LAMPIRAN……19

DAFTAR TABEL

No. Tabel		*Halaman*
1.	Kategori Mutu Pelayanan	5
2.	Responden menurut Karakteristik Usia	6
3.	Responden menurut Karakteristik Jenis Kelamin	6
4.	Responden menurut Karakteristik Pendidikan Utama	7
5.	Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	8
6.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan	9
7.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur	10
8.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	11
9.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif	12
10.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan	13
11.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	14
12.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	15
13.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	16
14.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	17
15.	Data Responden	20

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar		*Halaman*
1.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan	9
2.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur	10
3.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	11
4.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif	12
5.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan	13
6.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	14
7.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	15
8.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	16
9.	Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah senantiasa berinovasi untuk mengembangkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan melalui instansi pemerintah. Pengembangannya dilakukan dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, peraturan tersebut memberi pedoman dan arahan yang terstruktur sehingga penyelengaraannya dapat berjalan efektif dan efisien.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Berbagai upaya terobosan dan rekonstruksi dilakukan oleh penyelenggara sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi tolok ukur sejauh mana dampak yang dihasilkan atas rekonstruksi tersebut.

B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei ini dimaksudkan sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah secara tersentral. Proses penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus didasarkan atas survei yang telah disebar atas respon tehadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan.

Tujuan utama diadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentunya sebagai alat ukur kepuasan masyarakat penguna layanan pemerintah secara berkala.

C. Pengertian Umum Tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengukuran komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari survei pendapat masyarakat atas perolehan layanan dari penyelenggara pelayanan publik. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberi pelayanan kepada penerimanya. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat ialah aspek yang dijadikan pedoman pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelengaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), besar harapan penyelanggara mendapatkan informasi dari pengguna layanan sebagai berikut :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan; dan
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

D. Sasaran

Selain memparkan tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat ukur kepuasan, Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 juga menyebutkan bahwa survei ini berfungsi sebagai peningkatan kualitas terlaksananya pelayanan publik dengan objek sasaran sebagai berikut:

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

E. Ruang Lingkup

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat melalui evaluasi kinerja pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang

F. Manfaat

1. Mengetahui kelemahan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan;
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang; dan
5. Memberi edukasi bagi masyarakat sehingga dapat mengetahaui gambaran kinerja Unit Pelayanan Publik di lingkungannya.

G. Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Mendukung lancarnya pelaksanaan survei, perlu adanya pemenuhan tahapan yang dilaksanakan. Tahapan-tahapan tersebut meliputi: penyiapan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data, dan mengolah data survei.

Sesuai pedoman pada SKM, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui `surat;
3. Kuesioner elekteronik (*e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus; dan
5. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif.dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling.*

B. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuisioner dengan jawaban terbuka. Kuisioner atau angket penelitian ini terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu ang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang ebsarnya ditetapkan sesuai kesepakatan antara kedua belah pihak
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang mana berupa hasil dari setiap spesidikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang ahrus dimiliki oleh pelaksana, meliputi: pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** tata cara pelaksanaan penangana pengaduan dan tindak lanjut

9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, umumnya digunakan untuk benda yang bergerak (usaha, pembangunan, proyek). Berbeda dengan **Prasarana** diartikan sebagai segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya, yang biasanya digunakan untuk benda tidak bergerak (gedung). Jangka waktu pelaksanaan SKM bervariasi, mulai dari 3 bulan, 6 bulan hingga 1 tahun. Setidaknya penyelenggara publik melaksanakannya sekali dalam setahun dengan mempublikasikan hasilnya kepada masyarakat.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuisioner dengan Dua Puluh (20) item pertanyaan, dengan lima (5) *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai 5. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Usia

Tabel 2.

Responden menurut karakteristik usia

NO.	USIA	FREKUENSI	%
1.	< 20	7	10,5 %
2.	20 – 30	9	13,4 %
3.	31 – 40	10	14,9 %
4.	41 – 50	13	19,4 %
5.	51 – 60	21	31,3 %
6.	>60	7	10,5 %
Jumlah		**67**	**100 %**

Berdasarkan Tabel responden menurut karakteristik usia tersebut mayoritas responden pada penelitian ini berusia 51 - 60 tahun (31,3 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3.

Responden menurut karakteristik jenis kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%
1.	Laki-laki	44	65,7 %
2.	Perempuan	23	34,3 %
Jumlah		**67**	**100 %**

Berdasarkan Tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin tersebut mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (65,7 %).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4.

Responden menurut karakteristik pekerjaan utama

NO.	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%
1.	Petani	31	46,3 %
2.	Mahasiswa	11	16,4 %
3.	Wiraswasta	5	7,5 %
4.	Pegawai Swasta	8	11,9 %
5.	Buruh Tani	12	17,9 %
Jumlah		**67**	**100 %**

Berdasarkan Tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama tersebut mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai buruh tani sebanyak 31 orang (46,3 %).

BAB IV

HASIL SURVEI

Kuisioner yang telah terisi dengan lengkap melalui link google form sejumlah 70 kuisioner. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan dari hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang sebesar **90,59%** berada pada kategori **A "Sangat Baik"** (pada interval 88,31 s/d 100,00). Hasil tersebut ada peningkatan dari hasil survei yang diperoleh pada Semester I Tahun 2021 (92,09 %) sebesar 1,50 %. Hasil IKM tersebut terdiri dari Sembilan (9) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 5.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

NO.	RUANG LINGKUP	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1.	Persyaratan	3,65	Sangat Baik	4
2.	Prosedur	3,57	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,51	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,56	Sangat Baik	8
5.	Produk Pelayanann	3,61	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,71	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,78	Sangat Baik	1
8.	Sarana dan Prasarana	3,67	Sangat Baik	3
9.	Penanganan Pengaduan	3,57	Sangat Baik	6

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,65** pada interval skor 3.5324 - 4.00 kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Persyaratan pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6.

Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

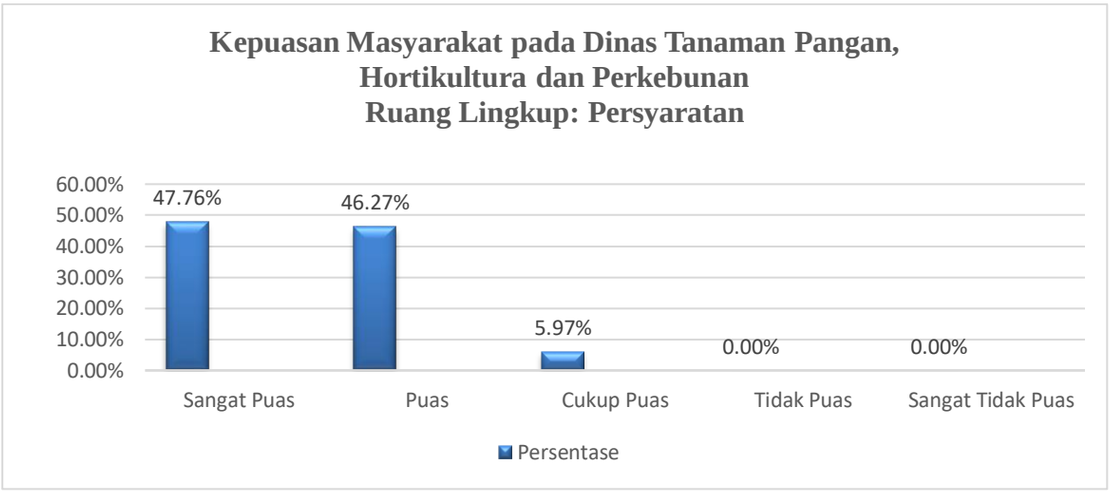
Ruang Lingkup: Persyaratan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	64	47,76 %
2.	Puas	4	62	46,27 %
3.	Cukup Puas	3	8	5,97 %
4.	Tidak Puas	2		0,00 %
5.	Sangat Tidak Puas	1		0,00 %
Jumlah			**134***	**100 %**

*Pada ruang lingkup Persyaratan terdapat 2 (dua) pertanyaan dengan responden 67 orang sehingga total frekuensinya sebesar 134.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Gambar 1.



B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor **3,57** berada pada interval skor 3.5324 - 4.00 kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang ruang lingkup Prosedur berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7.

Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

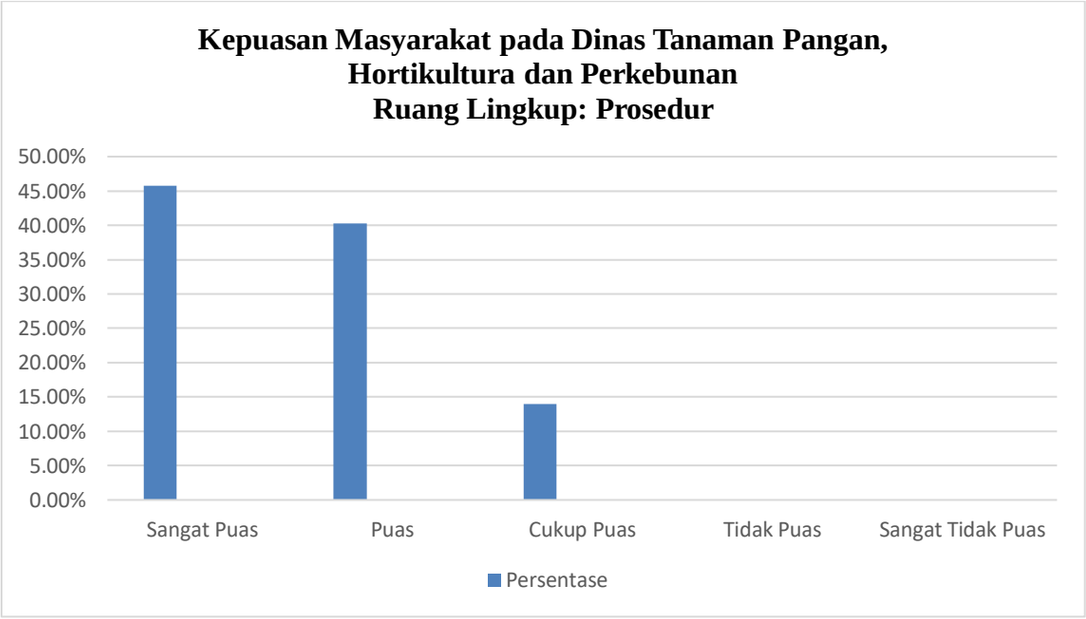
Ruang Lingkup: Prosedur

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	92	45,77 %
2.	Puas	4	81	40,30 %
3.	Cukup Puas	3	28	13,93 %
4.	Tidak Puas	2	0	0,00 %
5.	Sangat Tidak Puas	1	0	0,00 %
Jumlah			**201***	**100 %**

*Pada Ruang lingkup persyaratan terdapat 3 (tiga) pertanyaan dengan responden 67 orang sehingga total frekuensinya sebesar 201.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Gambar 2.



C. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,51** berada pada interval skor 3.5324 - 4.00 kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Waktu Pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

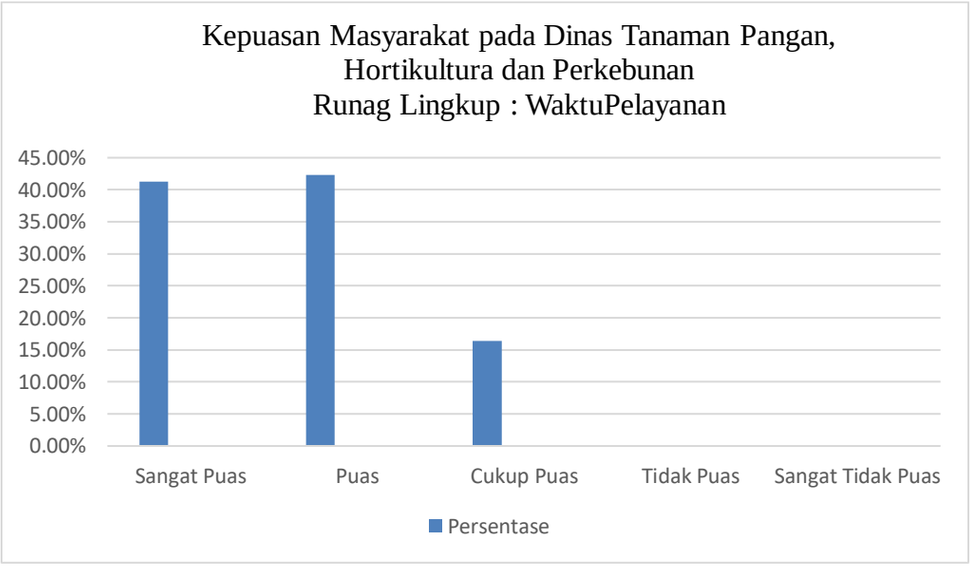
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	83	41,29 %
2.	Puas	4	85	42,29 %
3.	Cukup Puas	3	33	16,42 %
4.	Tidak Puas	2	0	0,00 %
5.	Sangat Tidak Puas	1	0	0,00 %
Jumlah			**201***	**100 %**

*Pada Ruang lingkup persyaratan terdapat 3 (tiga) pertanyaan dengan responden 67 orang sehingga total frekuensinya sebesar 201.

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 3.



D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatam antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,56** berada pada interval skor 3.5324 - 4.00kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Biaya/Tarif disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9.

Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

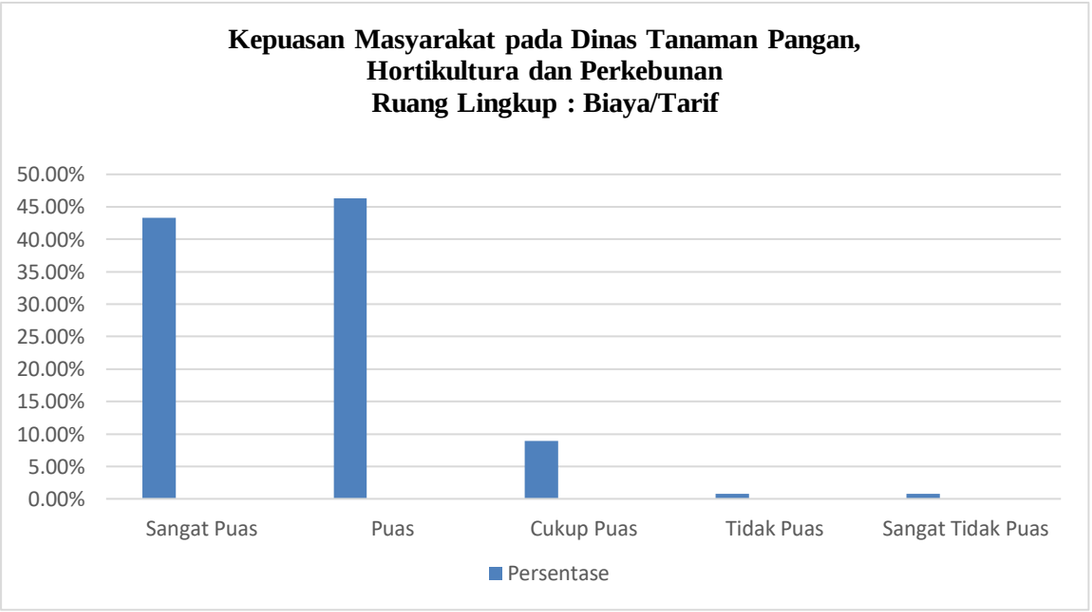
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	58	43,28 %
2.	Puas	4	62	46,27 %
3.	Cukup Puas	3	12	8,95 %
4.	Tidak Puas	2	1	0,75 %
5.	Sangat Tidak Puas	1	1	0,75 %
Jumlah			**134***	**100,00%**

*Pada Ruang lingkup persyaratan terdapat 2 (tdua) pertanyaan dengan responden 67 orang sehingga total frekuensinya sebesar 134.

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 4.



E. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,61** berada pada interval skor 3.5324 - 4.00 kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat (Produk Pelayanan) berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10.

Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

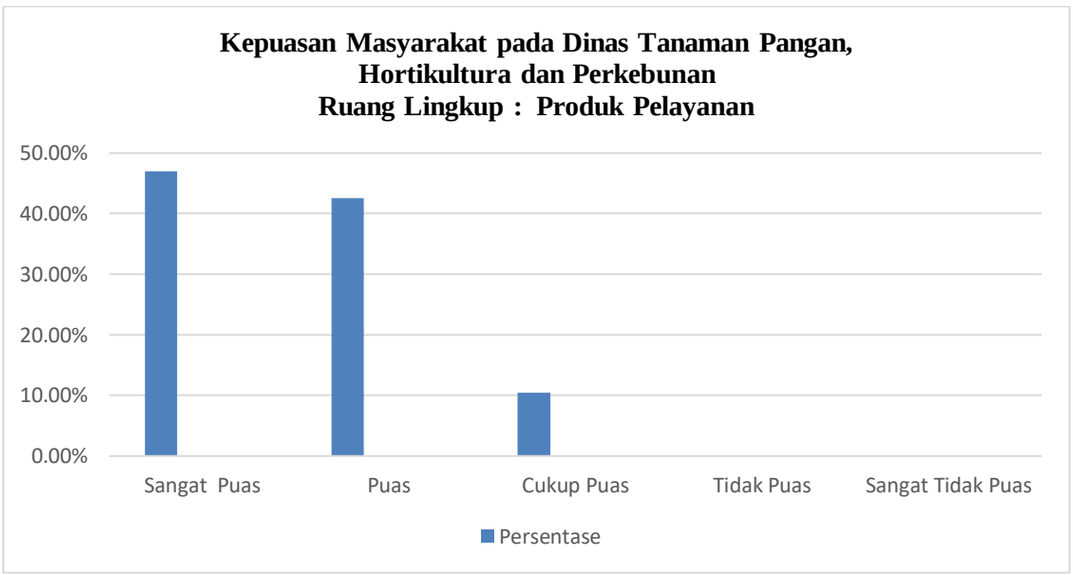
Ruang Lingkup: Produk Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	63	47,01 %
2.	Puas	4	57	42,54 %
3.	Cukup Puas	3	14	10,45 %
4.	Tidak Puas	2	0	0,00 %
5.	Sangat Tidak Puas	1	0	0,00 %
Jumlah			**134***	**100,00%**

*Pada Ruang lingkup persyaratan terdapat 2 (dua) pertanyaan dengan responden 67 orang sehingga total frekuensinya sebesar 134.

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 5.



F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,71** berada pada interval skor 3.5324 - 4.00kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

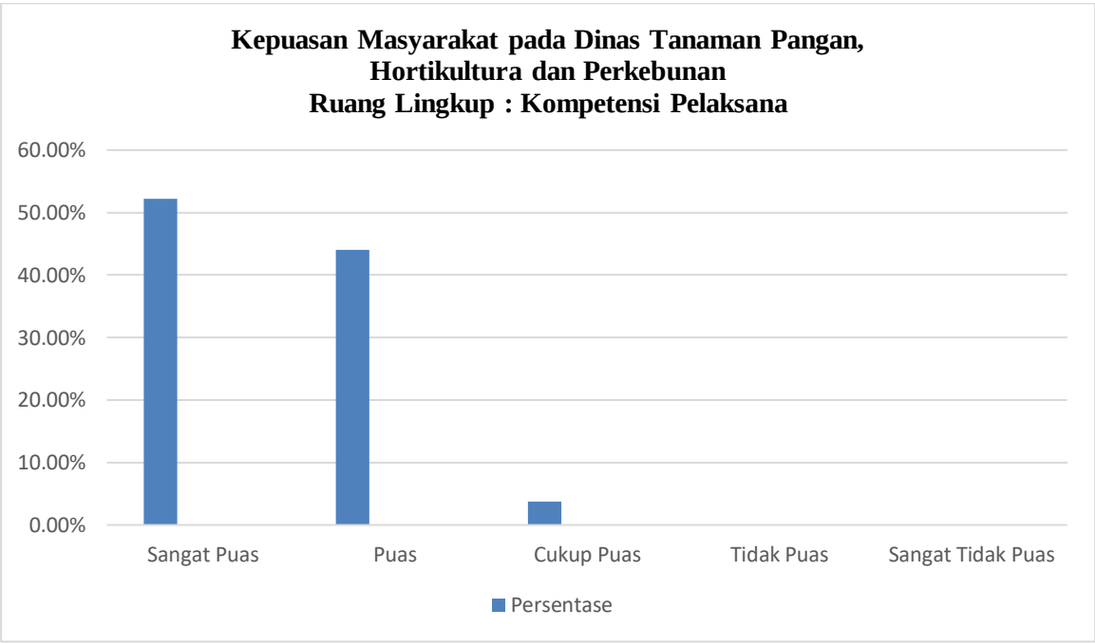
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	70	52,24 %
2.	Puas	4	59	44,03 %
3.	Cukup Puas	3	5	3,73 %
4.	Tidak Puas	2	0	0,00 %
5.	Sangat Tidak Puas	1	0	0,00 %
Jumlah			**134***	**100,00%**

*Pada Ruang lingkup persyaratan terdapat 2 (dua) pertanyaan dengan responden 67 orang sehingga total frekuensinya sebesar 134.

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 6.



G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,78** berada pada interval skor 3.5324 - 4.00 kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12.

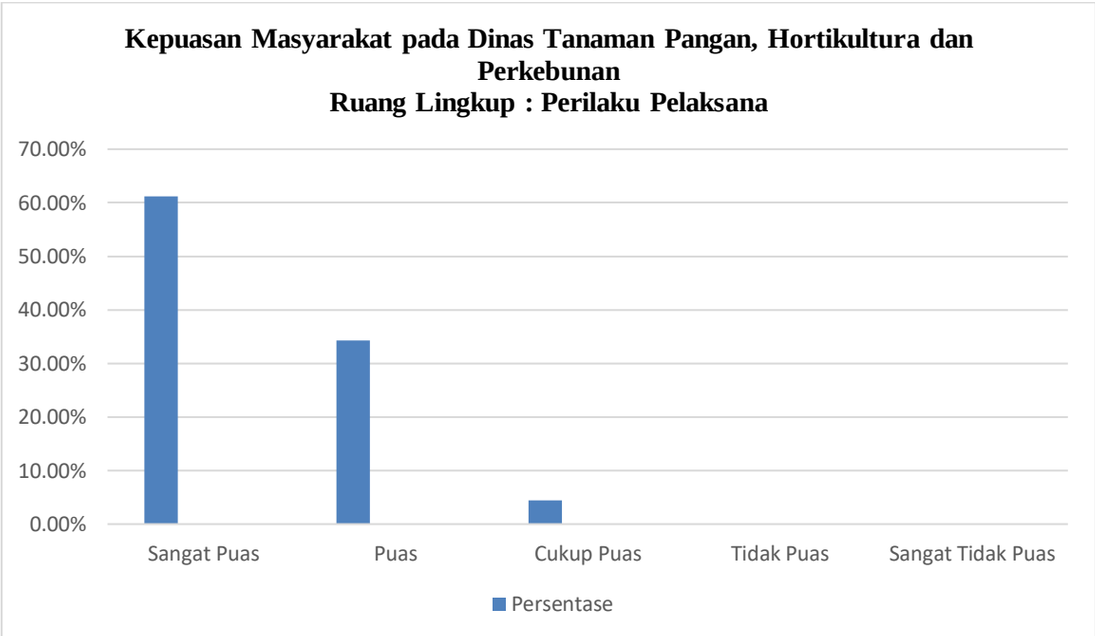
Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	41	61,19 %
2.	Puas	4	23	34,33 %
3.	Cukup	3	3	4,48 %
4.	Tidak Puas	2	0	0,00 %
5.	Sangat Tidak Puas	1	0	0,00 %
Jumlah			**67**	**100,00%**

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 7



H. Sarana dan Prasarana

Sarana Dan Prasarana adalah berupa fasilitas (peralatan) bagi penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,67** berada pada interval skor 3.5324 - 4.00 kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Sarana Dan Prasarana berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Sarana Dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13.

Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

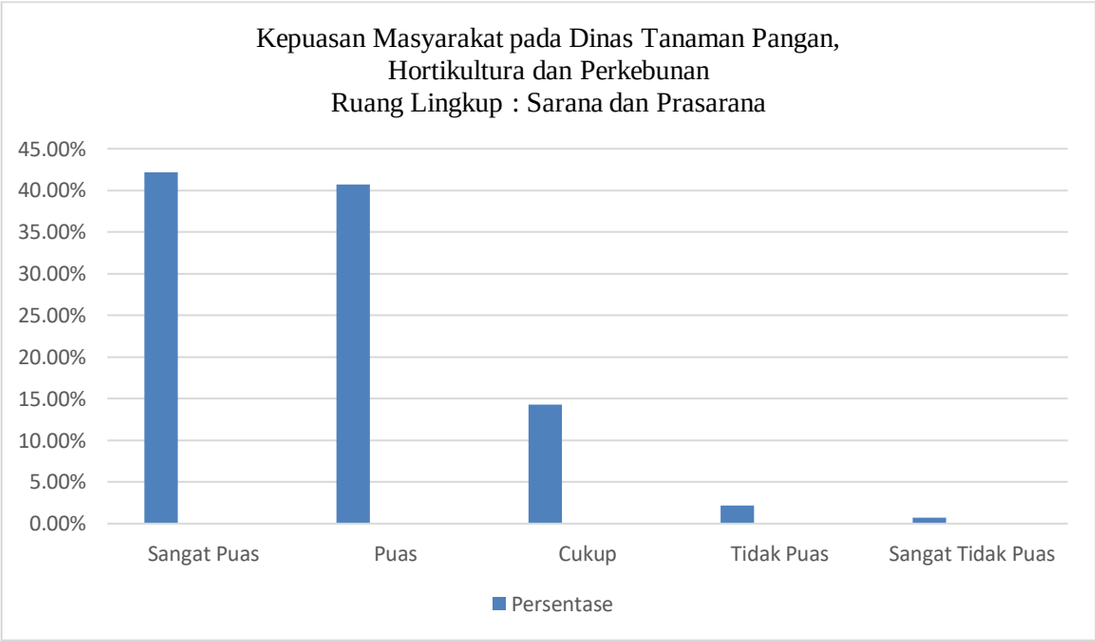
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	72	53,73 %
2.	Puas	4	49	40,71%
3.	Cukup	3	13	14,29%
4.	Tidak Puas	2	0	2,14%
5.	Sangat Tidak Puas	1	0	0,71%
Jumlah			**134***	**100,00%**

*Pada Ruang lingkup persyaratan terdapat 2 (dua) pertanyaan dengan responden 67 orang sehingga total frekuensinya sebesar 134.

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 8.



I. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,57** berada pada interval skor 3.5324 - 4.00kategori **A (Sangat Baik).** Dengan demikian kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14.

Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

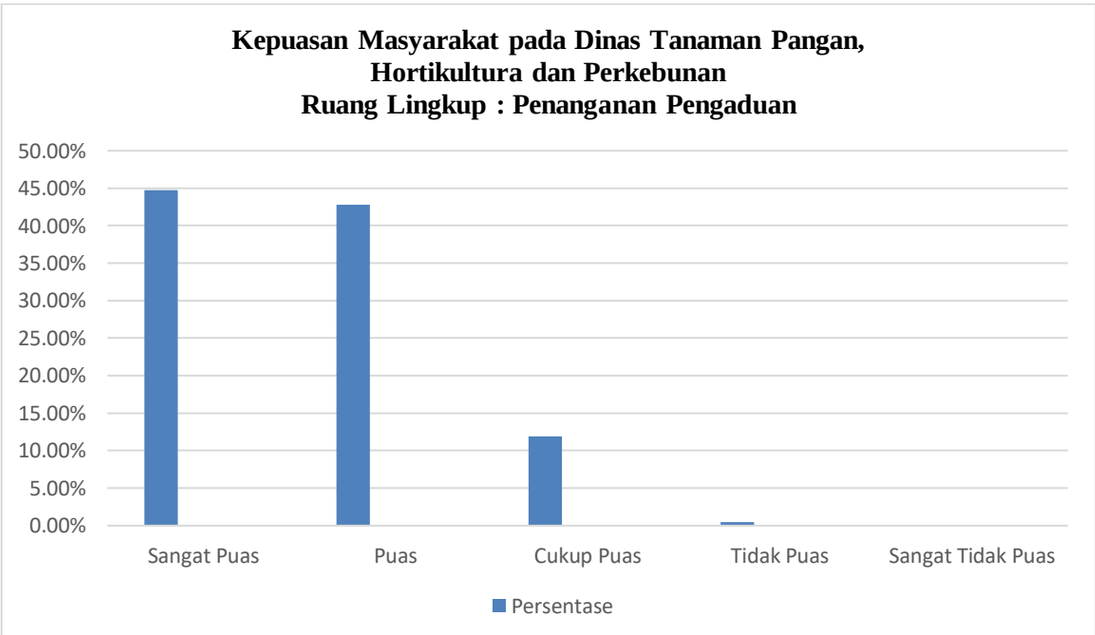
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	%
1.	Sangat Puas	5	90	44,78 %
2.	Puas	4	86	42,78 %
3.	Cukup	3	24	11,94 %
4.	Tidak Puas	2	1	0,50 %
5.	Sangat Tidak Puas	1	0	0,00 %
Jumlah			**201***	**100,00%**

*Pada Ruang lingkup persyaratan terdapat 3 (tiga) pertanyaan dengan responden 67 orang sehingga total frekuensinya sebesar 201.

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 9



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penilaian ini, , maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang berdasarkan 9 unsur pelayanan sebagaimana diurai diatas secara umum memiliki Kinerja Baik dengan nilai **A (90,59 %)** dan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**
2. Prosedur pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**
3. Waktu Pelayanan pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**
4. Biaya/Tarif pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**
5. Produk Pelayanan pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik))**
6. Kompetensi Pelaksana pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**
7. Perilaku Pelaksana pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**
8. Sarana dan Prasarana pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**
9. Penanganan Pengaduan pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**

Kepanjen, Desember 2021
Kepala Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang

Dr. Ir. BUDIAR, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19701119 199603 1 004

LAMPIRAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS TANAMAN PANGAN, HORTIKULTURA DAN PERKEBUNAN

Tabel 15.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	4	5	5	5	5	4	5	5	
59	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
64	5	4	4	5	5	5	5	4	4	
65	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
66	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
67	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
∑Nilai/Unsur	32,9	32,1	31,6	32,1	32,5	33,4	34,0	33,1	32,1	
NRR/ Unsur	3,65	3,57	3,51	3,56	3,61	3,71	3,78	3,67	3,57	
NRR tertbg/ Unsur	0,41	0,40	0,39	0,40	0,40	0,41	0,42	0,41	0,40	3,62
IKM Unit Pelayanan										90,59
										Sangat Baik

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- -**) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR per usur x 0,111 Per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata
U1	Persyaratan	3,65
U2	Prosedur	3,57
U3	Waktu pelayanan	3,51
U4	Biaya/Tarif	3,56
U5	Produk layanan	3,61
U6	Kompetensi pelaksana	3,71
U7	Perilaku pelaksana	3,78
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,67
U9	Sarana dan Prasarana	3,57

IKM UNIT PELAYANAN :

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