

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
KOTA PASURUAN
TAHUN 2023

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).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Contoh Kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi Kegiatan	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

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 mengamankan 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 Kota Pasuruan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 penjualan benih yang telah diberikan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruan.

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 Kota Pasuruandengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruanadalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manualyang 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 Kota Pasuruanyaitu :

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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

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 Kota Pasuruan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 10 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 SKM adalah 50 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	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
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 10orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	49	68%
		PEREMPUAN	23	31.9%
2	PENDIDIKAN	SD	9	12.5%
		SLTP	19	26.3%
		SLTA	37	51.3%
		SI	7	9.7%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	TNI	1	1.3%
		SWASTA	6	8.3%
		WIRUSAHA	4	5.5%
		PETANI	20	27%
		IBU Rumah Tangga	16	22%
		LAINNYA	7	9.7%
		Tidak mengisi	18	25%

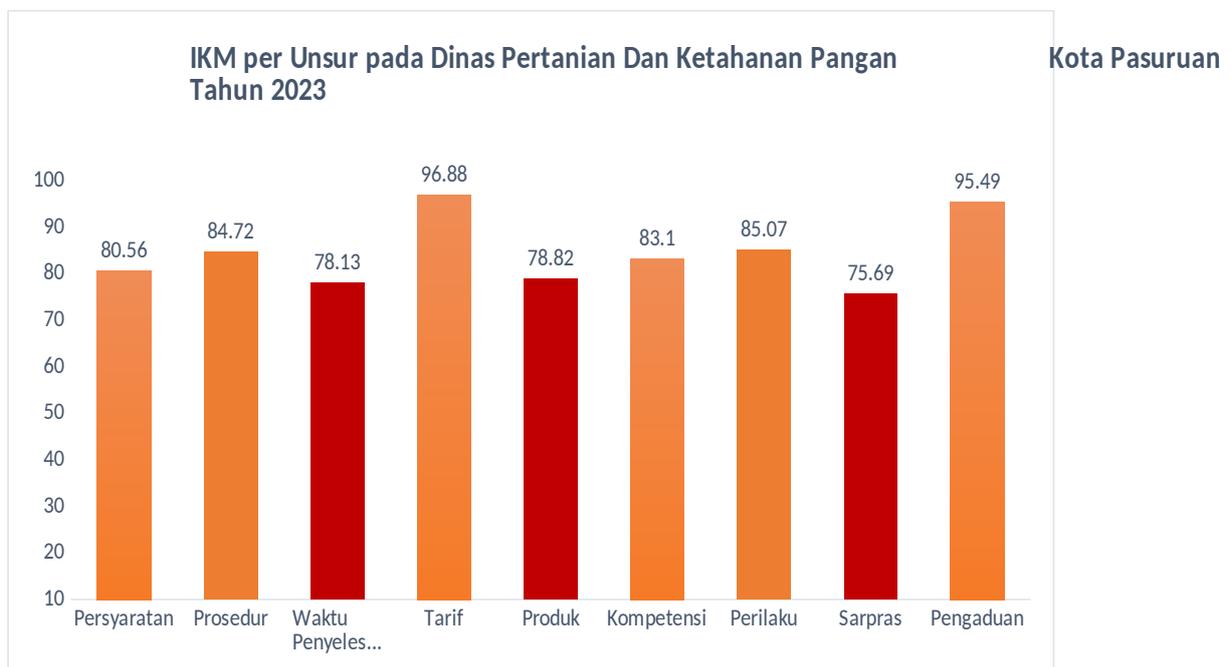
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.22	3.39	3.13	3.88	3.15	3.32	3.40	3.03	3.82
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	84, (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 75.69. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 78.13 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi (A) dari unsur Biaya/Tarif, dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 95.49 dan 96.88

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

- Pelayanan dilakukan dengan mengunjungi petani atau penggiat KRPL binaan Dinas Pertanian dalam kurung waktu beberap kali dalam satu minggu dan seringnya menentukan dalam waktu libur untuk pertemuan pelayanan.
- Ruang pelayanan pada Pusat kesehatan Hewan kurang memadai.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

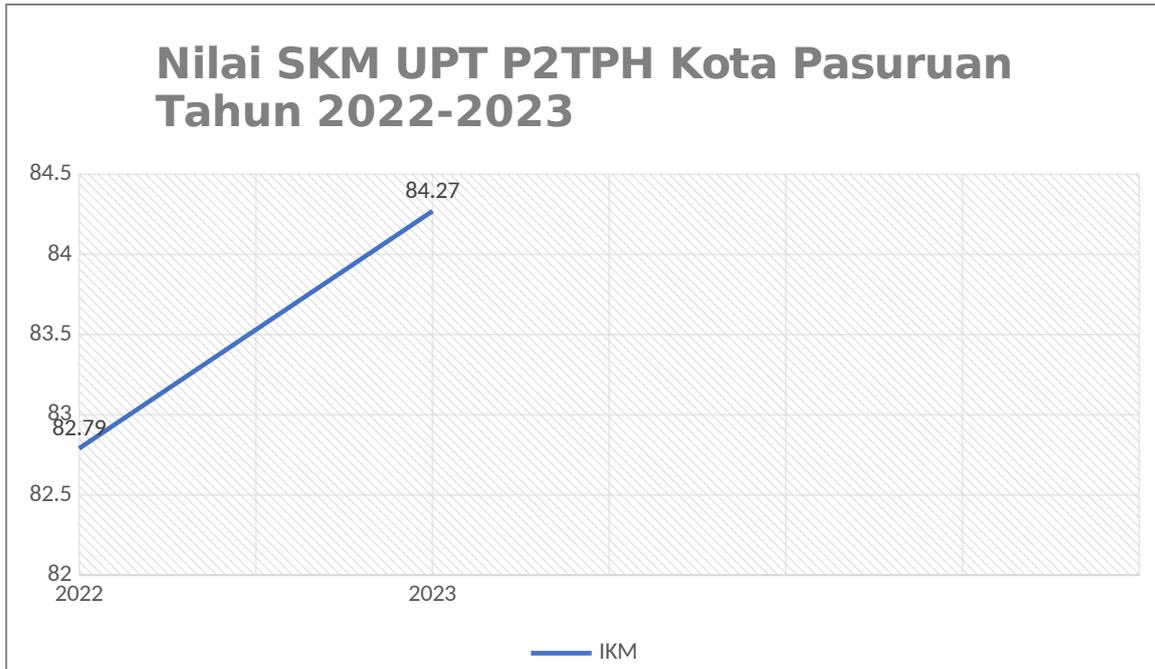
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 27 April 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan

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	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana		√			Kepala Bidang
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√		Kepala Bidang
3	Perilaku dan Kompetensi	Memberikan Apresiasi Kinerja terhadap pegawai proaktif				√	Kepala Bidang

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 Kota Pasuruan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.27 Nilai SKM Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian dan sarana prasarana .
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi (A) dari unsur Biaya/Tarif, dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 95.49 dan 96.88

Ditetapkan di Pasuruan
Pada tanggal 12 September 2023

KEPALA DINAS PERTANIAN DAN
KETAHANAN PANGAN KOTA
PASURUAN,



YUDHI HARNENDRO, SH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196810271994031008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN**

Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
	<input type="checkbox"/> Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT														
Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruan														
Jenis Layanan		: Pendampingan KRPL, Surat subsidi Bbm Solar, Pupuk Subsidi, dan Pelayan Kesehatan Hewan												
Jumlah Populasi														
jumlah target Responden														
No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per-unsur Pelayanan									Keluhan/Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	P	56	SMP	IBU RTA	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
2	L	55	SMA	PETANI	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
3	P	53	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Penyediaan bantuan Saprodi perlu di tambah
4	L	50	SMP	PETANI	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Upaya Peningkatan Ketahanan Pangan
5	L	61	SMA	PETANI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	P	32	S1	IBU RTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	L	61	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
8	P	51	SMA	IBU RTA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Semua bantuan diterima dg baik dan cepat
9	L	58	SD	PETANI	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
10	P	55	SMP	IBU RTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Semua bantuan diterima dg baik dan cepat
11	P	52	SMA	IBU RTA	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Program berkelanjutan dan selalu ada pembinaan
12	P	50	SMA	IBU RTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Terimakasih sudah sesuai kebutuhan
13	L	45	SMP	PETANI	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
14	L	43	SMA	PETANI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	L	45	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	3	4	3	4	TERKUS SEMANGAT UNTUK INDONESIA MAJU
16	P	47	SMA	IBU RTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Mohon diadakan pelatihan hidroponik dan budidaya manggot
17	P	32	SMA	IBU RTA	3	3	4	3	3	4	4	3	4	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
18	L	52	SMA	PETANI	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Pelayanan perlu ditingkatkan kembali
19	L	49	SMA	PETANI	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Dengan adanya kuisioner petugas semakin giat
20	P	66	SMP	IBU RTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepan pendampingan lebih giat lagi
21	P	71	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Jangan pernah bosan dalam membimbing kami
22	L	44	SD	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk pembelian solar kalau langsung tanpa surat
23	L	42	SMA	SWASTA	3	4	3	4	4	4	3	2	2	Kalau bisa diperbaiki lagi
24	L	54	SD	TNI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ditingkatkan lebih baik lagi
25	L	65	SD	PETANI	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
26	L	63	SD	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
27	L	47	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	L	40	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
29	P	36	SMA	IBU RTA	4	4	3	4	3		4	3	4	
30	P	36	SMA	IBU RTA	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
31	P	58	SMA	IBU RTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
32	L	32	SMA	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
33	L	48	SD	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	L	50	SMA	PETERNAK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	P	57	S1	IBU RTA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Perbanyak pelatihan KRPL
36	L	55	SD	SWASTA	3	4	3	3	3	3	4	3	4	Semoga jatah pupuk ditambah
37	L	48	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	L	54	SMA	WIRUSAHA	3	3	2	4	4	3	4	2	3	
39	L	63	SMP	WIRUSAHA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
40	P	41	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
41	L	51	SMP	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	L	47	SMP	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	L	59	SMP	PETANI	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
44	L	61	SMP	PETANI	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
45	P	49	S1	IBU RTA	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
46	L	56	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	L	52	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan perlu ditingkatkan terutama edukasi/pemberdayaan
48	P	28	SMA	-	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
49	P	20	SMA	Belum bekerja	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
50	P	18	SMA	Belum bekerja	3	4	3	4	3	4	4	3	4	

51	P	41	SMA	IBU RTA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
52	L	45	SMA		3	4	3	4	4	4	3	3	4
53	P	20	S1	Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	3	4
54	P	50	S1	IBU RTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
55	L	22	SMA	-	3	4	3	4	3	3	3	3	4
56	L	67	SMA	-	3	4	3	4	3	3	3	3	4
57	L	57	SMP	-	3	4	3	4	3	3	3	3	4
58	L	51	SMA	-	3	4	3	4	3	3	3	3	4
59	L	40	SMA	-	3	4	3	4	3	3	3	3	4
60	L	44	SMP	-	4	3	3	4	3	3	3	3	4
61	L	45	SMP	-	4	3	3	4	3	3	3	3	4
62	L	45	SMP	-	3	3	4	4	3	3	3	3	4
63	L	59	SD	-	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	L	63	SMP	-	3	4	3	4	3	3	3	3	4
65	L	53	SMP	-	3	3	4	4	3	3	3	3	4
66	L	67	SMP	-	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	L	58	SMA	-	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	L	43	SMA	-	4	3	3	4	3	3	3	3	4
69	L	32	SMA	-	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	L	37	SMP	-	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	L	37	SD	-	3	3	3	4	3	4	3	3	4
72	L	32	SMP	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur					232	244	225	279	227	236	245	218	275
NRR/Unsur					3.22	3.39	3.13	3.88	3.15	3.32	3.40	3.03	3.82
NRR/Unsur X 25					80.56	84.72	78.13	96.88	78.82	83.10	85.07	75.69	95.49
NRR Tertimbang/Unsur					0.32222222	0.339	0.313	0.388	0.315	0.332	0.34	0.303	0.382
JML NRR IKM TERTIMBANG					3.37								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25					84.27								

NRR Per Unsur		Actual Masyarakat
No	No	Indeks Konversi Mutu
U1	Persyaratan	80.56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.72
U3	Waktu Penyelesaian	78.13
U4	Biaya/Tarif	96.88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78.82
U6	Kompetensi Pelaksana	83.10
U7	Perilaku Pelaksana	85.07
U8	Sarana & Prasarana	75.69
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	95.49

Keterangan :

- U1 - 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 unsur x 0,111 per unsur

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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

