



**20
23**

...

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

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
1.4 Sasaran.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	3
1.6 Manfaat.....	4
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM.....	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	14
1 Kuisisioner	15
2 Hasil Pengolahan Data	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 mengamanatkan UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PAN RB Nomor 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 Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi NTT, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

- 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan baik mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT kepada Masyarakat, mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT.

Adapun tujuan penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan 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.

1.4 Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT ini adalah Masyarakat pengguna layanan dari PNS yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT. Sampai dengan saat ini survei yang dilakukan telah melibatkan 320 responden yang dibagi dalam 4 bidang, 4 UPTD dan 1 Sekretariat.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT adalah kinerja untuk pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT yang meliputi 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

1.6 Manfaat

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 (SKM) dilakukan secara mandiri pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan SKM menggunakan kuesioner pertanyaan melalui link google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) 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 pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Timur, yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4)**: 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 (U5)**: 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 (U6):** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7):** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana (U8) :** 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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9):** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di berbagai lokasi secara online melalui link <https://s.id/1V1L0> pada waktu jam kerja. 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 yaitu berdasarkan triwulan 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 Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan survei penerima layanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam kurun waktu 1 (satu) tahun ada sebanyak 260 orang responden atau yang mengisi kuesioner melalui link google form 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 Jika jumlah responden berada diangka 320 orang maka sampel yang diambil 175 orang (lihat tabel).

Populasi (N) / Total Responden	Sampel (n)
220	140
230	144
240	148
250	152
260	155
270	159
280	162
290	165
300	169
320	175
340	181
360	186
400	191
420	196
440	201

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 320 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	137	42.81 %
		PEREMPUAN	183	57.18 %
2	PENDIDIKAN	SD	71	22 %
		SLTP	88	27.8 %
		SLTA	102	31.87 %
		DIII	14	4.37 %
		SI	25	7.81 %
		S2	20	6.25 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	179	55.93 %
		SWASTA/ WIRUSAHA	10	32 %
		PELAJAR/ MAHASISWA	96	30 %
		LAINNYA	35	10.93 %
4	JENIS LAYANAN	BRIGADE ALSINTAN	89	27.81 %
		SERTIFIKASI BENIH	24	7.5 %
		SERTIFIKASI PRIMA 3	12	3.75 %
		TJPS POLA KEMITRAAN	45	14.06 %
		LAYANAN DATA DAN INFORMASI	150	46.87 %

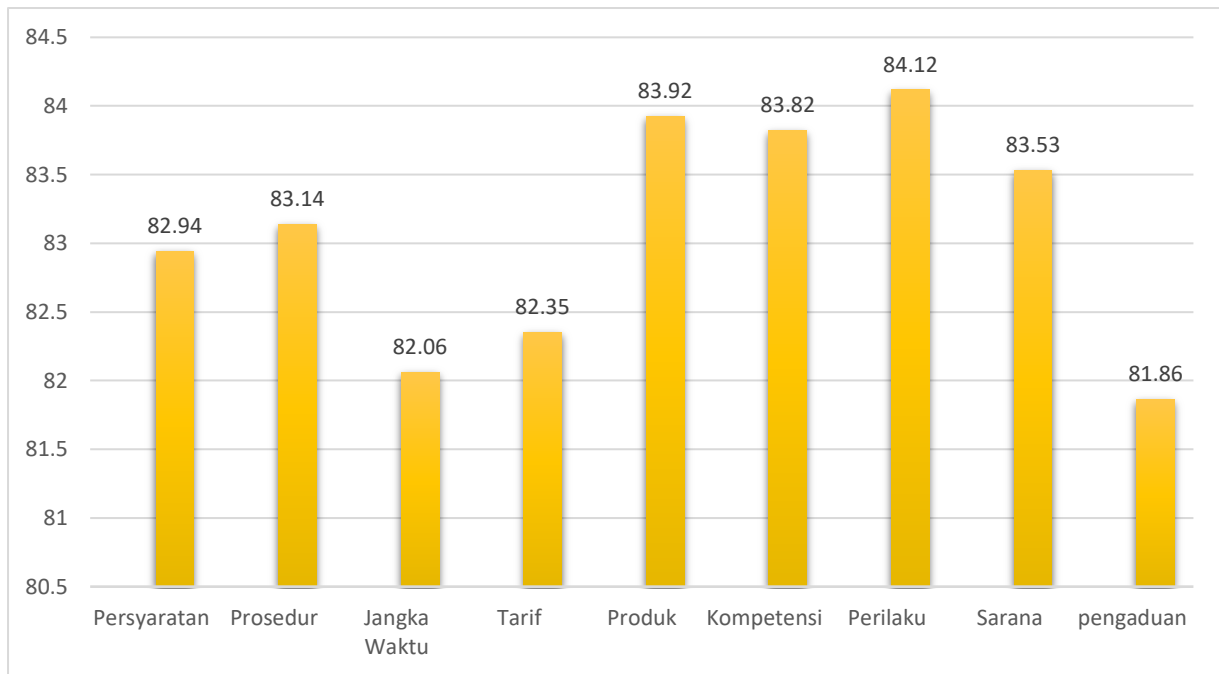
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Sesuai dengan 9 (Sembilan) unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT yaitu :

1. U1 = Persyaratan
2. U2 = Sistem mekanisme dan prosedur
3. U3 = Waktu pelayanan
4. U4 = Biaya/ tarif
5. U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. U6 = Kompetensi pelayanan
7. U7 = Perilaku pelaksana
8. U8 = Sarana dan prasarana
9. U9 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Maka dapat dilakukan Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM (terlampir) dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	82.94	83.14	82.06	82.35	83.92	83.82	84.12	83.53	81.86
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83.08 (B atau Baik)								



Nilai unsur pelayanan yang digambarkan dengan diagram batang menunjukkan nilai tertinggi pada unsur (U7) perilaku pelaksana yaitu 84,12, sedangkan nilai terendah pada unsur (U9) penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 81,86.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Pengaduan pelayanan mendapatkan nilai unsur pelayanan terendah yaitu 81.86. Selanjutnya unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai 82.06 adalah nilai unsur pelayanan terendah kedua. Unsur biaya/ tarif mendapatkan nilai 82.35 adalah nilai unsur pelayanan terendah ketiga.
2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 84.12. Selanjutnya unsur produk mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 83.92 dari 4 (empat) unsur lainnya.

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 :

- “Layanan informasi perlu ditingkatkan terutama yang berkaitan dengan konsumsi publik”.
- “Perlu peningkatan dan percepatan dalam pelayanan kesejahteraan pegawai dan Masyarakat petani pada umumnya”.
- “Pelayanan sudah dilakukan dengan baik, namun beberapa hal berkaitan dengan sarana prasarana yang perlu dibenahi”.

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

- Pelayanan yang belum sepenuhnya menggunakan aplikasi/ online, membuat penanganan layanan masih terbatas dengan memerlukan waktu yang cukup panjang.

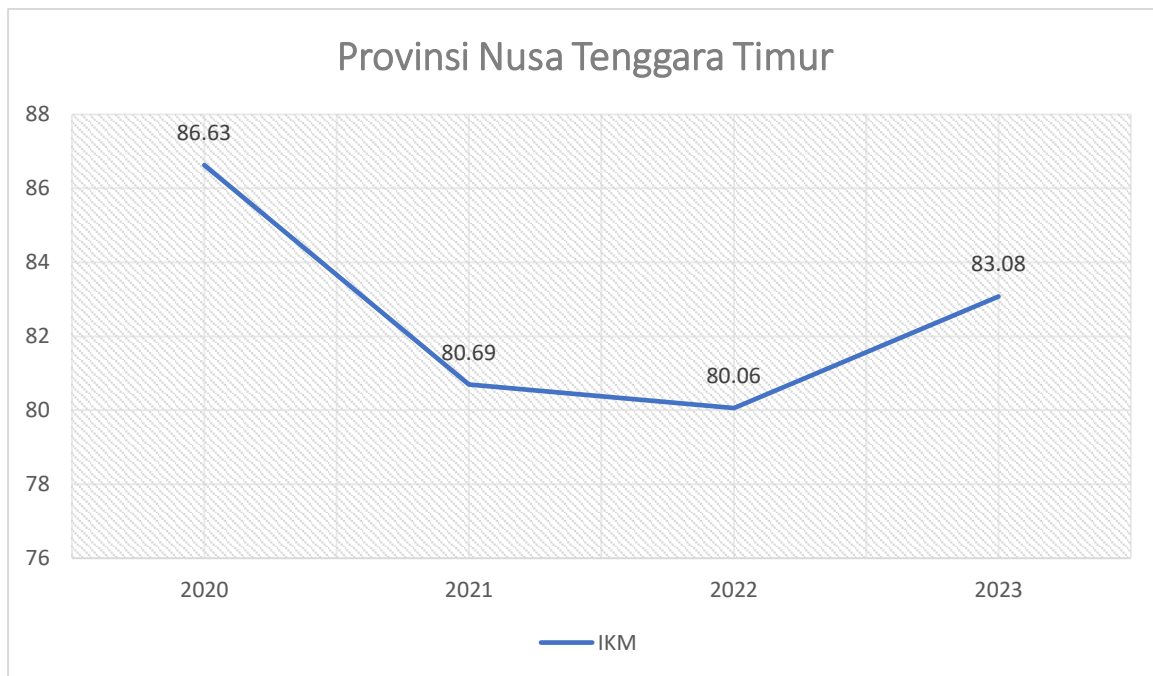
- Petugas layanan masih belum berkompeten dibidang layanan umum atau belum pernah mendapatkan pelatihan pelayanan yang baik (service excellent) sehingga pelayanan kurang maksimal.
- Data/ Dokumen belum semuanya menggunakan data yang dapat diakses secara online, sehingga mengharuskan penerima layanan datang langsung untuk mengambil data/ dokumen yang dibutuhkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil analisa yang dilakukan, maka perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kaidah standard pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal analisa ini pun dapat menjadi dasar maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik yang lebih maksimal. Oleh karena itu, penting untuk merencanakan tindak lanjut perbaikan pelayanan publik kedepan. Rencana tindak lanjut perbaikan tersebut dilakukan dengan melihat skala prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT 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 Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat kondisi yang berubah-ubah pada tahun 2020 ke tahun 2021, namun pada tahun 2021 hingga tahun 2023 terjadi sedikit kenaikan (tidak signifikan) ataupun cenderung konsisten. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tahun 2020 layanan publik ada di angka tertinggi yaitu 86,63, hal ini disebabkan karena pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan program/ kegiatan dan Anggaran Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT.
2. Tahun 2021 hingga tahun 2023 pelayanan dapat dikatakan konsisten dimana antara 9 unsur layanan yang dilakukan survei oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT.

Jika disimpulkan berdasarkan grafik diatas bahwa secara umum pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT di kategorikan berkinerja **Baik**. Sesuai Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.08. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur penanganan pengaduan, unsur biaya tarif, serta unsur waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, dan unsur sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi, diikuti tiga unsur berikutnya yaitu, unsur perilaku pelaksana, unsur persyaratan, dan unsur prosedur.

22 Desember 2023

Kepala Dinas,



Lecky Frederich Koli, S.TP
Pembina Utama Muda
NIP 196402101986031029

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

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

Tanggal Survei :		Jam Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00
			<input type="checkbox"/> 13.00 – 16.00
Jenis Layanan yang Diterima			
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia : <input type="checkbox"/> Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD / SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4 / 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 huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai.</p> <p>b. Kurang sesuai.</p> <p>c. Sesuai.</p> <p>d. Sangat Sesuai.</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab</p> <p>b. Kurang bertanggung jawab</p> <p>c. bertanggung jawab</p> <p>d. Sangat bertanggung jawab</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada unit pelayanan</p> <p>a. Tidak mudah.</p> <p>b. Kurang mudah.</p> <p>c. Mudah.</p> <p>d. Sangat mudah.</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak amah</p> <p>b. Kurang sopan dan kurang ramah</p> <p>c. Sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan sangat ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan pada unit pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat.</p> <p>b. Kurang cepat.</p> <p>c. Cepat.</p> <p>d. Sangat cepat.</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia?</p> <p>a. Selalu tidak sesuai</p> <p>b. Kadang-kadang sesuai</p> <p>c. Banyak sesuai</p> <p>d. Selalu sesuai</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak sesuai.</p> <p>b. Kurang sesuai.</p> <p>c. Sesuai.</p> <p>d. Sangat Sesuai.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?</p> <p>a. Tidak nyaman</p> <p>b. Kurang nyaman</p> <p>c. Nyaman</p> <p>d. Sangat nyaman</p>
<p>5. kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu</p> <p>b. Kurang mampu</p> <p>c. mampu</p> <p>d. Sangat mampu</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2023														
Jenis Layanan		: Sertifikasi Prima 3												
Jumlah Populasi		: 15												
Jumlah Target Responden		: 15												
No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	45	SMP	Petani	4	4	3	3	4	3	4	3	4	Keberhasilan program p2l pada KWT di kabupaten Manggarai Timur di harapkan untuk terus berkelanjutan dalam melakukan pemanfaatan pekarangan dan menjadi pelestarian tanaman pangan lokal untuk masa depan
2	Laki-laki	21	Diploma	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	4	Tidak ada saran karena semuanya sudah dilakukan dengan baik dan membuat masyarakat nyaman.
3	Perempuan	40	SMA	Petani	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	Laki-laki	54	SMA	Wirausaha	4	4	3	3	4	3	3	4	4	Dalam Kaitan dengan semua aspek Pelayanan perlu dimaksimalkan lagi.
5	Laki-laki	24	Sarjana	Wirausaha	3	3	4	3	4	3	4	4	4	Semoga kedepannya lebih bagus lagi
6	Laki-laki	54	Sarjana	Pengusaha	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Semua aspek pelayanan perlu ditigkatkan lagi
7	Laki-laki	44	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Laki-laki	55	Sarjana	Pimpinan Perusahaan	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Layanan informasi perlu ditingkatkan terutama yang terkait dengan konsumsi publik
9	Perempuan	48	Sarjana	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	4	3	4	4	3	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan.
10	Perempuan	49	Diploma	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
11	Laki-laki	52	Diploma	Wirausaha	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Kedepan harus jujur, sopan, dan Disiplin
12	Perempuan	52	Sarjana	Wirausaha	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Tetap memberikan pelayanan dan kenyamanan, serta sikap perilaku sopan dan ramah harus tetap dijaga di
13	Laki-laki	50	Sarjana	Wirausaha	4	3	4	4	4	3	3	3	4	Tetap memberikan pelayanan dan kenyamanan, serta sikap perilaku sopan dan ramah harus tetap dijaga di
14	Laki-laki	51	Sarjana	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Selalu memberikan yang terbaik
15	Laki-laki	38	Diploma	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
Σ Nilai					54	54	51	52	54	49	54	53	55	
Nilai Rata-Rata					3.600	3.600	3.400	3.467	3.600	3.267	3.600	3.533	3.667	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.400	0.400	0.376	0.385	0.400	0.363	0.400	0.393	0.407	3.526
SKM Unit Pelayanan					88.15				BAIK					

NRR Per Unsur				
No	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	82.94	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.14	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	82.06	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	82.35	B	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.92	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	83.82	B	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	84.12	B	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	83.53	B	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	81.86	B	BAIK
Nilai	Niai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (INK)	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	A	SANGAT BAIK

