



**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN**  
**SEMESTER 2**

**DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN**  
**KABUPATEN BALANGAN**  
**TAHUN 2024**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    LATAR BELAKANG .....	1
1.2    DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	2
1.3    MAKSUD DAN TUJUAN .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
1.1    JUMLAH RESPONDEN SKM .....	7
1.2    INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1    ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN .....	9
4.2    RENCANA TINDAK LANJUT .....	9
4.3    TREN NILAI SKM.....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1.    KUESIONER.....	15
2.    HASIL OLAH DATA SKM.....	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 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 Ketahanan Pangan , Pertanian dan Perikanan Kabupaten Balangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Balangan, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kab Balangan

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 Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Balangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Ketahanan Pangan, dan Perikanan Kabupaten Balangan adalah tim yang sesuai DPPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Balangan 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 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu pelaksanaan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2024	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	30

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Balangan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Balangan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 50 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 44 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

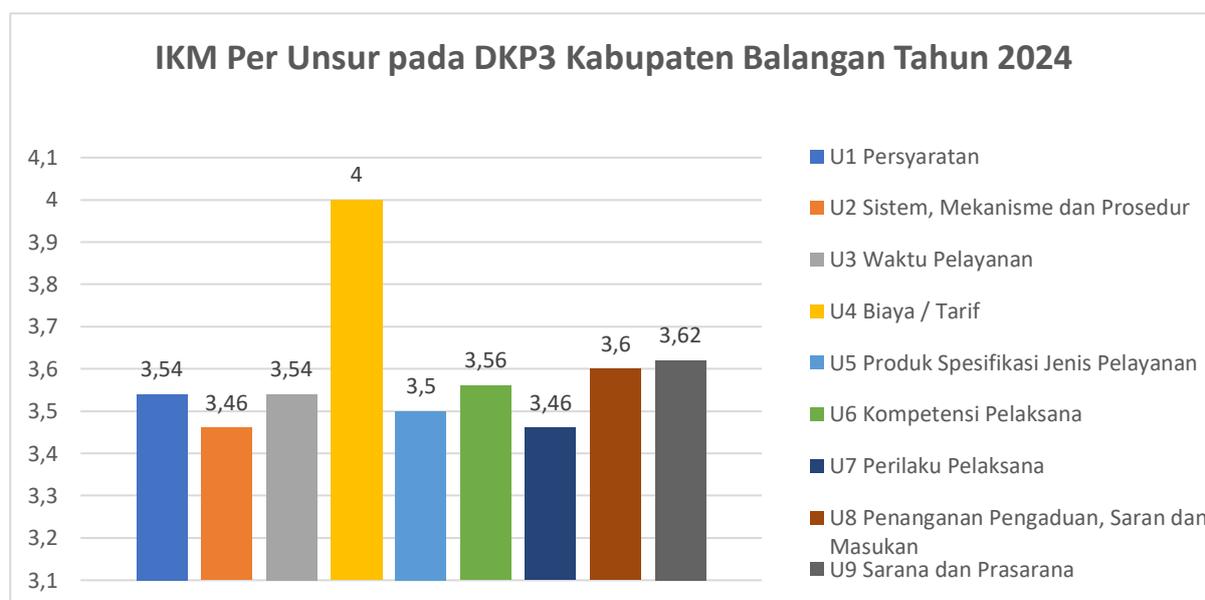
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	28	56%
		PEREMPUAN	22	44%
2	PENDIDIKAN	SMP	1	2%
		SMA	23	46%
		D3	2	4%
		S1	24	48%
3	PEKERJAAN	PNS	2	4%
		HONORER	24	48%
		SWASTA	8	16%
		WIRUSAHA	6	12%
		PETANI	4	8%
		MAHASISWA	1	2%
		TNI	1	2%
		LAINNYA	4	8%
4	JENIS LAYANAN	Penomoran Surat Keluar	11	22%
		Penomoran SK	10	20%
		Penomoran SPT dan SPPD	3	6%
		Mengantar Proposal	14	28%
		Vaksin Kucing	1	2%
		Mengambil Pupuk	1	2%
		Lainnya	10	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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,54</b>	<b>3,46</b>	<b>3,54</b>	<b>4,00</b>	<b>3,50</b>	<b>3,56</b>	<b>3,46</b>	<b>3,60</b>	<b>3,62</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,77 ( A tau Sangat Baik)</b>								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai terendah Pertama yaitu 3,46. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 3,50 nilai terendah kedua dan Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,46 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif yaitu U4 dengan nilai 4,00, U9 3,62, U8 3,60, U6 3,56 dan U3 3,54.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

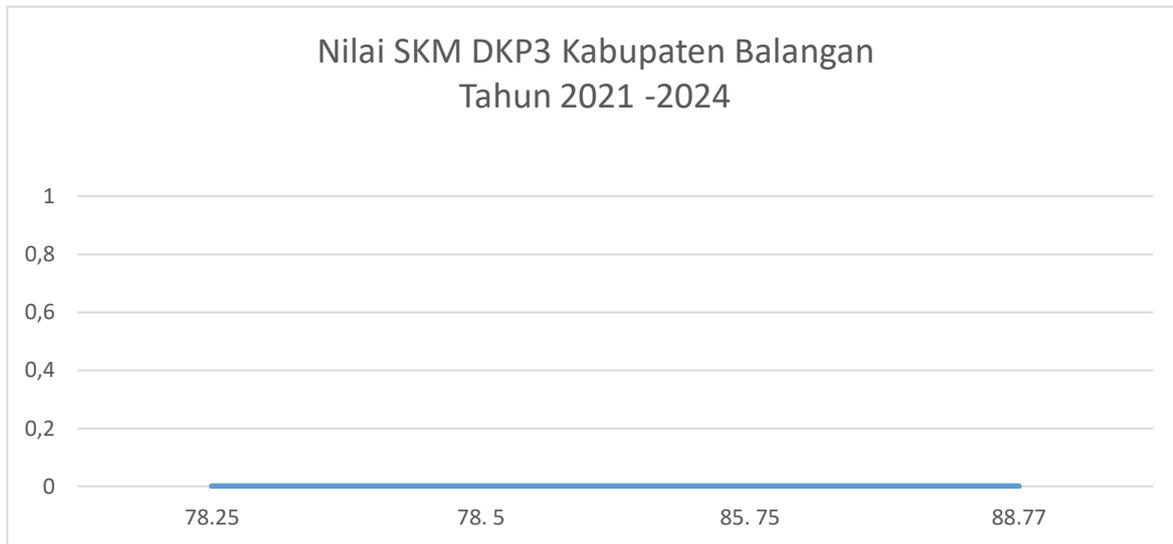
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

LAMPIRAN : II							
RENCANA AKSI TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT							
DKPPP SEMESTER 2 TAHUN 2024							
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Memberikan Nomor Layanan Masyarakat untuk mempermudah informasi terkait mekanisme dan prosedur.			√	√	Semua Bidang DKPPP yang terkait
2	U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menjelaskan kepada stakeholder terkait dengan produk spesifikasi dan jenis pelayanan			√	√	Semua Bidang DKPPP yang terkait
3	U7 : Perilaku Pelaksana	Bimbingan oleh atasan langsung terhadap petugas pemberi layanan terkait etika dalam bekerja			√	√	Semua Bidang DKPPP yang terkait

### 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 Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Balangan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 2 mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,77
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai terendah Pertama yaitu 3,46. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 3,50 nilai terendah kedua dan Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,46 adalah nilai terendah ketiga.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif yaitu U4 dengan nilai 4,00, U9 3,62, U8 3,60, U6 3,56 dan U3 3,54.

Paringin Selatan,       Desember 2024

**Plt. Kepala Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian  
dan Perikanan**

**MUKHLIS, S.Pi, MM**

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19670818 199002 1 001

## LAMPIRAN



## 1. Kuesioner

<b>KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	
<b>DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN KABUPATEN BALANGAN</b>	
Tanggal Survei :	Jam Survei : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 16.00*
<b>PROFIL</b>	
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"/> D3 <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"/> WIRAUUSAHA	
: <input type="checkbox"/> LAINNYA .....	
Jenis Layanan yang diterima : .....	
<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK</b>	
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak Sesuai	a. Tidak kompeten
b. Kurang Sesuai	b. Kurang kompeten
c. Sesuai	c. Kompeten
d. Sangat Sesuai	d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	7. Bagaimana pemahaman saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
a. Tidak mudah	a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang mudah	b. Kurang sopan dan ramah
c. Mudah	c. Sopan dan ramah
d. Sangat mudah	d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
a. Tidak cepat	a. Tidak ada
b. Kurang cepat	b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Cepat	c. Berfungsi kurang maksimal
d. Sangat cepat	d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
a. Sangat mahal	a. Buruk
b. Cukup mahal	b. Cukup
c. Murah	c. Baik
d. Gratis	d. Sangat baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	Saran dan Masukan Untuk Perbaikan :
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai	
d. Sangat Sesuai	

## 2. Hasil Olah Data SKM

LAMPIRAN : I

**HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TIDAK LANJUT SKM DKP3**

1. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan

**Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat**

Rekam : Kuesioner  
 Jumlah Populasi : 50 Masukan Nilai Populasi (Penerima Layanan)  
 Jumlah Responden : 50 Target Jumlah Responden berdasar Total Penetapan Jumlah Responden Permenpan RB 14 Tahun 2017

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan									Nilai SKM	Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	LAKI-LAKI	28	SMA	HONORER	4	3	4	4	4	3	4	4	4		PENOMORAN SURAT KELUAR
2	LAKI-LAKI	42	S1	SWASTA	4	3	4	4	3	4	4	4	4		MENGANTAR PROPOSAL
3	LAKI-LAKI	24	SMA	MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	4		WAKSIN KUCING
4	PEREMPUAN	30	S1	HONORER	3	4	4	4	3	3	4	4	4		PENOMORAN SK DIBAGIAN UMPEG
5	LAKI-LAKI	35	SMA	HONORER	4	3	3	4	4	4	4	4	4		PENOMORAN SURAT DIRESEPSIONIS
6	PEREMPUAN	38	SMA	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	3	4		MENGANTAR PROPOSAL
7	PEREMPUAN	32	S1	HONORER	4	4	4	4	4	4	4	4	4		PENOMORAN SURAT SPT
8	LAKI-LAKI	48	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	3	4	3	4	3		MENGANTAR PROPOSAL
9	LAKI-LAKI	22	SMA	HONORER	4	4	3	4	4	3	4	4	4		PENOMORAN SURAT KELUAR DIRESEPSIONIS
10	LAKI-LAKI	50	SMP	PETANI	3	4	4	4	4	4	3	4	3		MENGANTAR PROPOSAL
11	PEREMPUAN	29	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		ANTAR BARANG
12	LAKI-LAKI	38	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4		ANTAR PROPOSAL
13	LAKI-LAKI	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4		KONSULTASI
14	PEREMPUAN	32	S1	HONORER	4	4	4	4	4	4	4	4	4		PENOMORAN SURAT
15	LAKI-LAKI	45	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	3	4	4		MENGAMBIL PUPUK
16	LAKI-LAKI	45	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	4	4	4		BERTEMU KABID NAK
17	PEREMPUAN	40	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	3	4	4		ANTAR PROPOSAL
18	PEREMPUAN	30	S1	HONORER	3	4	4	4	4	3	4	4	4		PENOMORAN SK DIBAGIAN UMPEG
19	LAKI-LAKI	-	S1	TNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4		KONSULTASI KADIS
20	LAKI-LAKI	-	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		PERKEBUNAN
21	LAKI-LAKI	38	S1	HONORER	4	4	4	4	4	4	3	3	4		PENOMORAN SURAT
22	LAKI-LAKI	40	S1	WIRUSAHA	3	4	4	4	3	4	3	3	4		MENGANTAR PROPOSAL
23	PEREMPUAN	-	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4		UMPEG
24	LAKI-LAKI	22	SMA	HONORER	4	4	4	4	4	4	4	4	4		PENOMORAN SURAT KELUAR
25	PEREMPUAN	30	SMA	HONORER	4	4	4	4	4	4	4	4	4		PENOMORAN SK DIBAGIAN UMPEG
26	LAKI-LAKI	28	S1	HONORER	3	3	4	4	4	4	3	4	4		PENOMORAN SURAT KELUAR

27	PEREMPUAN	38	D3	WIRUSAHA	3	4	4	4	3	4	3	4	4	MENGANTAR PROPOSAL
28	LAKI-LAKI	28	D3	HONORER	4	3	4	4	3	4	3	4	4	PENOMORAN SPT DAN SPPD
29	PEREMPUAN	34	S1	HONORER	4	3	4	4	4	4	4	3	3	PENOMORAN SK DIBAGIAN UMPEG
30	PEREMPUAN	28	SMA	HONORER	4	3	3	4	3	4	3	4	4	PENOMORAN SK DIBAGIAN UMPEG
31	LAKI-LAKI	-	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PETERNAKAN
32	LAKI-LAKI	-	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TPH
33	PEREMPUAN	-	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PERKEBUNAN
34	PEREMPUAN	-	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	UMPEG
35	PEREMPUAN	30	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SK
36	LAKI-LAKI	49	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	MENGANTAR PROPOSAL
37	LAKI-LAKI	32	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SURAT
38	LAKI-LAKI	38	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SK
39	PEREMPUAN	30	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SK
40	LAKI-LAKI	28	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SK
41	LAKI-LAKI	40	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PROPOSAL
42	PEREMPUAN	28	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SURAT KELUAR
43	LAKI-LAKI	48	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	MENGANTAR PROPOSAL
44	PEREMPUAN	42	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	MENGANTAR PROPOSAL
45	LAKI-LAKI	40	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	MENGANTAR PROPOSAL
46	LAKI-LAKI	48	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	MENGANTAR PROPOSAL
47	PEREMPUAN	30	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SPT
48	PEREMPUAN	30	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SK
49	PEREMPUAN	35	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SURAT
50	PEREMPUAN	35	S1	HONORER	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PENOMORAN SURAT
JUMLAH NILAI					177	173	177	200	175	178	173	180	181	
NRR PER UNSUR					3,54	3,46	3,54	4,00	3,50	3,56	3,46	3,60	3,62	
NRR PERTIMBANG					0,39	0,38	0,39	0,44	0,39	0,39	0,38	0,40	0,40	3,55
NILAI SKM UNIT LAYANAN					**		3,55 X 25						88,77	

**TABEL AKTUALISASI MASYARAKAT**

No	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		NRR*	Indeks Konversi**	Mutu
U1	Persyaratan	3,54	88,50	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	86,50	B
U3	Waktu Pelayanan	3,54	88,50	A
U4	Biaya / Tarif	4,00	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	89,00	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,50	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3,60	90,00	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,62	90,50	A

Penjelasan :  
 \*NRR = Nilai Rata-rata diambil dari Tabulasi SKM  
 \*\*Indeks Konversi dan Mutu diukur dari Tabel Nilai Interval (NI)

**TABEL NILAI INTERVAL (NI)**

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,0000-2,5999	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,0	A	Sangat Baik