

**Laporan  
Survey Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2021**



**DINAS PERKEBUNAN PROVINSI  
KALIMANTAN TIMUR  
UPTD PRODUSEN BENIH TANAMAN  
PERKEBUNAN**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah Subhana Wa Ta'ala akhirnya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dapat diselesaikan dengan baik.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melaksanakan pelayanan masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Survei ini dilakukan dengan metode sampling yaitu dengan cara menanyakan pendapat penangkar/perusahaan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner sepanjang tahun 2021.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran tentang sejauh mana persepsi masyarakat/penangkar/perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan yang dilakukan semakin meningkat baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu terselenggaranya kegiatan survei ini.

Samarinda, 07 Januari 2022

Kepala UPTD

Produsen Benih Tanaman Perkebunan,



**Mahmud Kahfi**

NIP. 19711009 199803 1 008



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Survei Kepuasan masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survei ini dapat mengukur sudah sejauh mana kualitas memperbaiki penyelenggara layanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka metode Survei Kepuasan Masyarakat yang dipakai adalah dengan cara memberikan kuesioner melalui pengisian sendiri.

### **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik pada UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.

4. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Provinsi Kalimantan Timur ini dilaksanakan pada tahun 2021.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sample diambil dengan teknik *simple random sampling*,
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan analisa dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisa, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua penangkar/perusahaan pengguna layanan sertifikasi yang datang di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Provinsi Kalimantan Timur.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **C. Variabel Penggunaan SKM**

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

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung (utama), sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey kepuasan masyarakat (SKM) di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Provinsi Kalimantan Timur ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Provinsi Kalimantan Timur ditentukan sebagai berikut :

**Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	MUTU PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	NILAI INTERVAL
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,54 – 4,00
2	B ( Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,54
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

### BAB III

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN DI UPTD PRODUSEN BENIH TANAMAN PERKEBUNAN DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR)

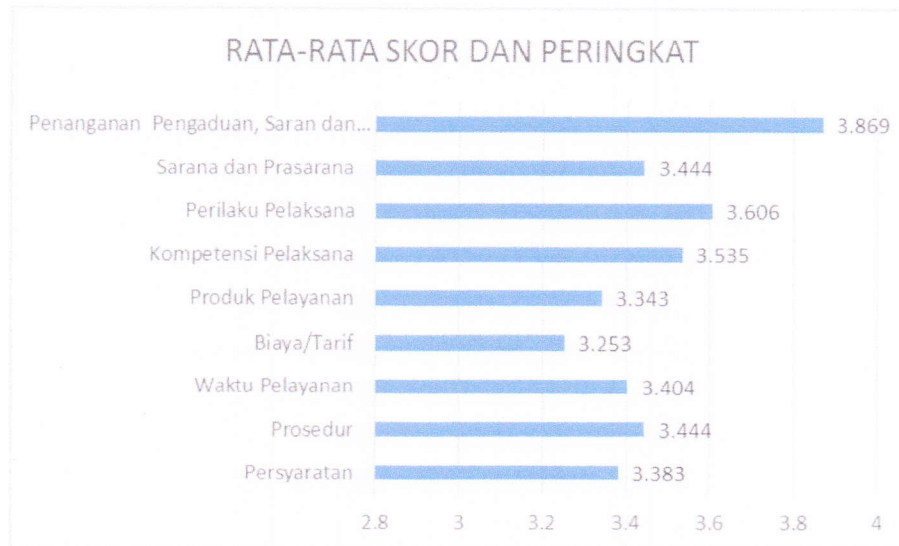
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 99, baik secara Online maupun Offline (lembar kuesioner). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur sebesar **86,03** berada pada kategori **“BAIK”** (pada interval 76,61 – 88,30).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

**Tabel 2. Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran**

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.383	Baik	7
2	Prosedur	3.444	Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.404	Baik	6
4	Biaya/Tarif	3.253	Baik	9
5	Produk Pelayanan	3.343	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3.535	Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.606	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3.444	Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.869	Sangat Baik	1





#### A. Persyaratan

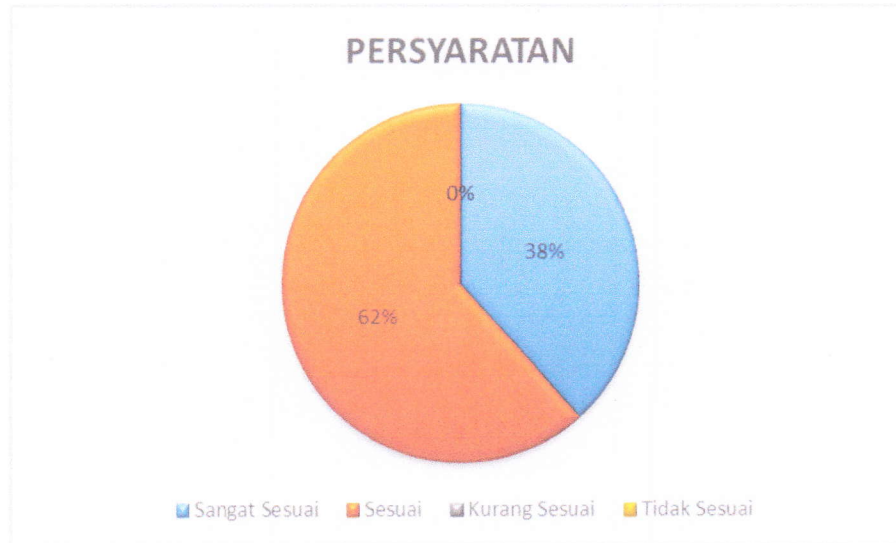
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.383 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	38	38.38
2	Sesuai	3	61	61.62
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
	Jumlah		99	100

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



**Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan**

## B. Prosedur

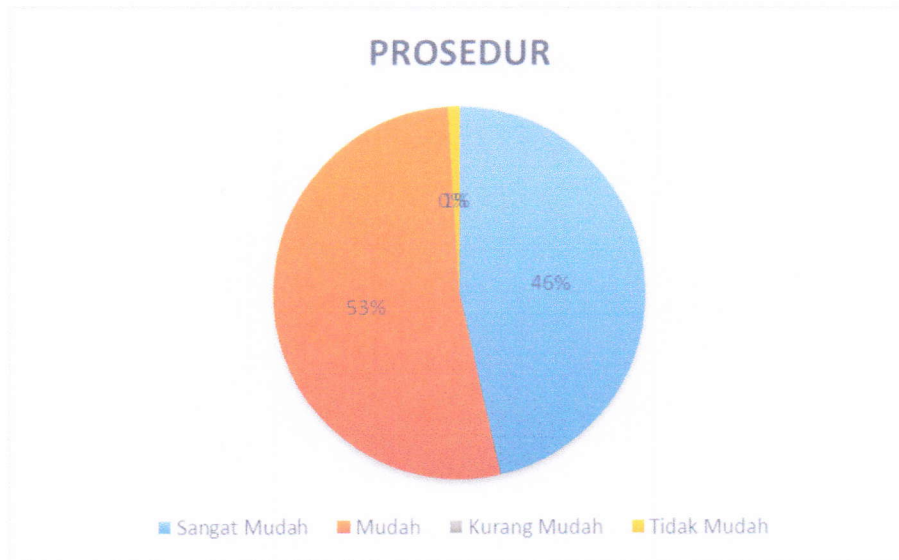
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,386 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	46	46.46
2	Mudah	3	52	52.53
3	Kurang Mudah	2	0	0.00
4	Tidak Mudah	1	1	1.01
	Jumlah		99	100

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



**Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur**

### **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 3.404 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

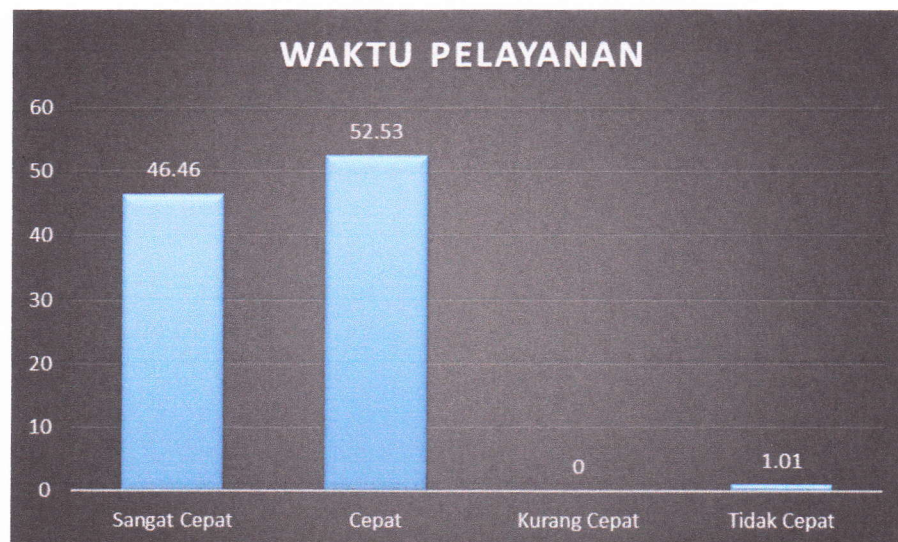
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :



**Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	42	46.46
2	Cepat	3	55	52.53
3	Kurang Cepat	2	2	0
4	Tidak Cepat	1	0	1.01
	Jumlah		99	100

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



**Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan**

#### **D. Biaya/Tarif**

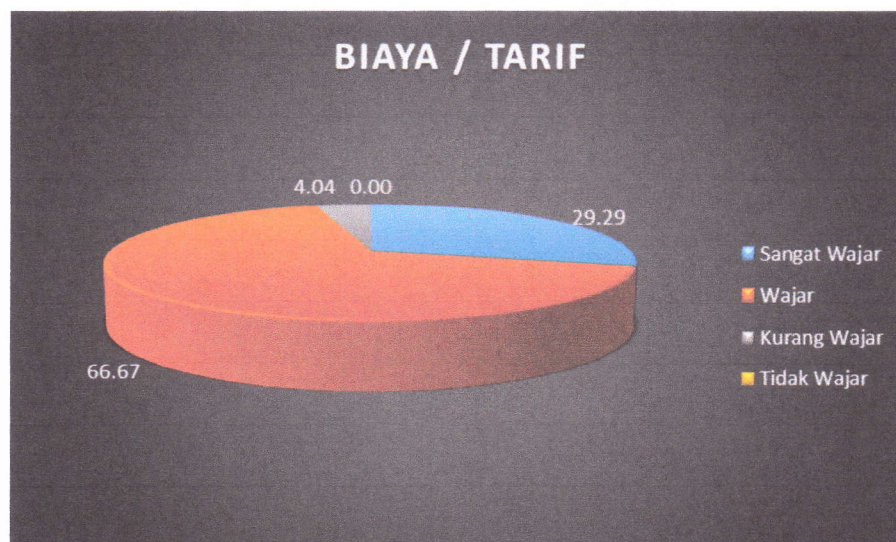
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,253 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **"BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Wajar	4	29	29.29
2	Wajar	3	66	66.67
3	Kurang Wajar	2	4	4.04
4	Tidak Wajar	1	0	0.00
	Jumlah		99	100

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



**Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif**



### E. Produk Pelayanan

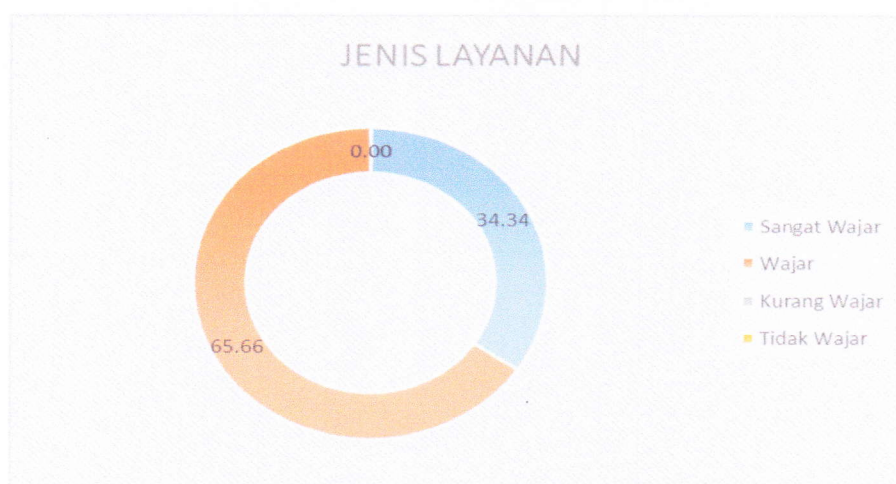
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,343 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup produk pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup produk pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Wajar	4	15	34,88
2	Wajar	3	28	65,12
3	Kurang Wajar	2	0	0.00
4	Tidak Wajar	1	0	0.00
Jumlah			43	100.00

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



**Gambar 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



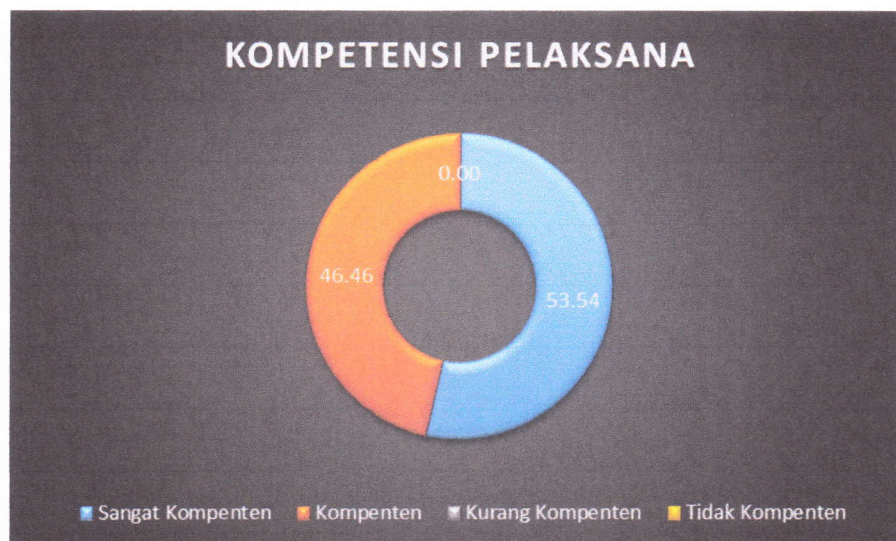
## F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,535 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	53	53.54
2	Kompeten	3	46	46.46
3	Kurang Kompeten	2	0	0.00
4	Tidak Kompeten	1	0	0.00
	Jumlah		99	100

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



**Gambar 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana**

### G. Perilaku Pelaksana

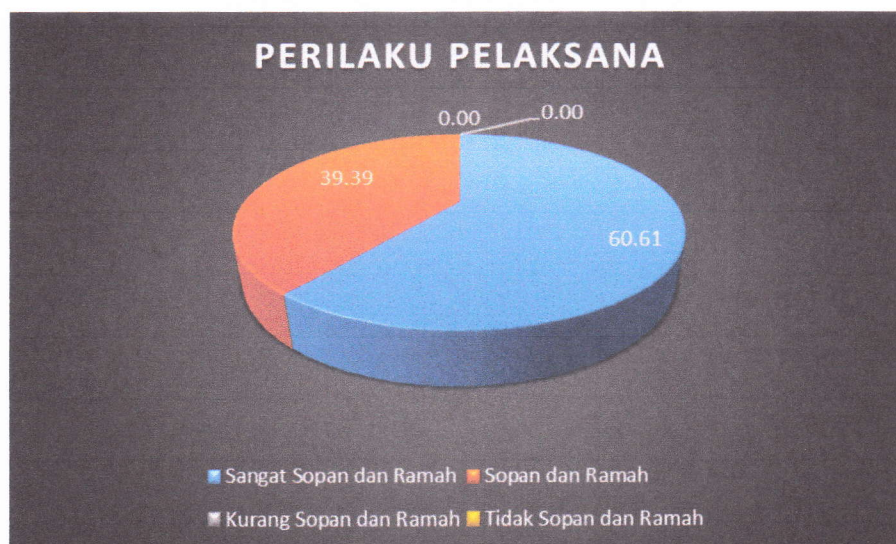
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,606 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	60	60.61
2	Sopan dan Ramah	3	39	39.39
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0.00
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0.00
	Jumlah		99	100

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



**Gambar 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana**



## H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

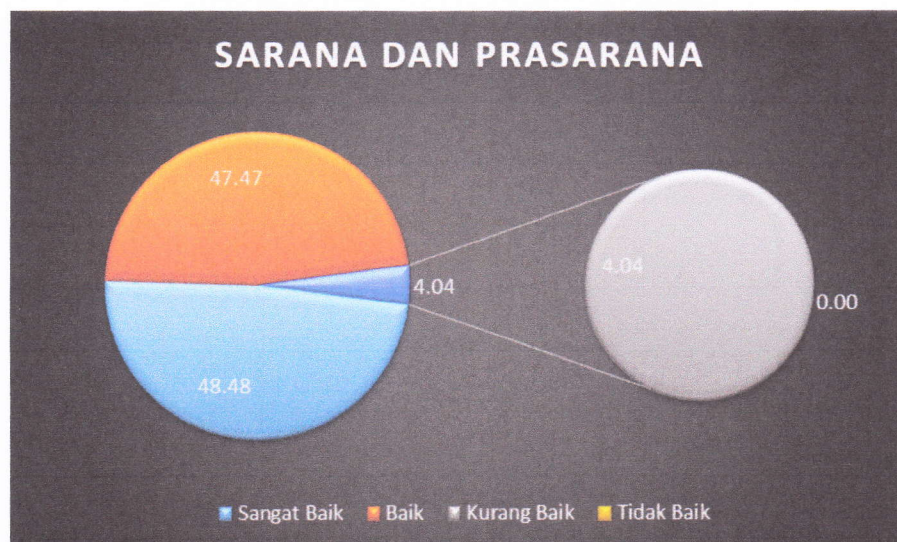
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,444 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	48	48.48
2	Baik	3	47	47.47
3	Kurang Baik	2	4	4.04
4	Tidak Baik	1	0	0.00
	Jumlah		99	100

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



**Gambar 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan**



## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

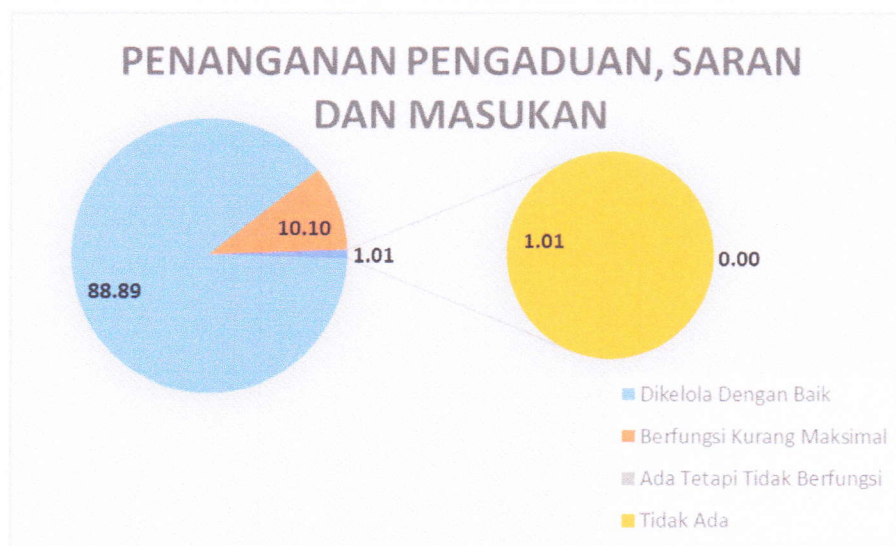
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,869 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup penanganan pengaduan, disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola Dengan Baik	4	88	88.89
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	10	10.10
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0.00
4	Tidak Ada	1	1	1.01
	Jumlah		99	100

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



**Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuka**

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur sebesar **86.03** dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
2. Prosedur Pelayanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
3. Waktu Pelayanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
4. Biaya/Tarif Pelayanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
5. Produk Pelayanan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
6. Kompetensi Pelaksana di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
7. Perilaku Pelaksana di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**
8. Sarana dan Prasarana di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di PPID UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya bahwa secara keseluruhan memiliki nilai kepuasan responden cukup tinggi.

#### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur hendaknya mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya.



## **RUJUKAN**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : UPTD PRODUSEN BENIH TANAMAN PERKEBUNAN  
DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
ALAMAT : JL. Slamet Riyadi gang 6 -  
Tlp/Fax. SAMARINDA  
: 0541 271300

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

39	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	4	3	4	4	4	4	3	4
44	4	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	3	3	4	3	4	4
47	4	4	4	3	3	3	3	3	4
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	4	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	4	3	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	3	3	4
55	4	4	4	3	3	4	3	4	4
56	4	4	4	3	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	3	4	3
58	4	4	4	3	4	4	3	3	3
59	4	4	4	3	4	4	3	4	4
60	4	4	4	3	4	4	3	4	3
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	3	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	4	3	3	2	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	4	3	3	4	4	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	4	3	4
70	3	3	3	3	3	3	4	4	4
71	3	3	3	2	3	3	4	3	4
72	3	3	4	3	3	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	4	3	3	4
74	3	4	4	3	3	4	3	3	4
75	4	4	3	3	3	3	3	3	4
76	3	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	3	3	3	3	4	2	4
78	3	3	3	3	3	3	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	4	3	3	3	3	3	4	4	4
81	3	4	3	3	3	3	4	3	4
82	3	4	4	3	3	4	4	3	4
83	3	3	3	3	3	4	3	4	4
84	3	3	3	3	4	4	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3	4	2	4
86	3	3	3	3	3	3	4	3	4
87	3	3	2	3	3	3	3	3	4
88	3	4	4	3	3	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	4	3	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4



91	3	3	3	3	4	3	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	4	3	4
93	3	3	3	3	3	4	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	4	4	4
95	3	3	3	3	3	4	4	4	4
96	3	4	4	3	3	3	3	3	4
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	3	3	3	2	3	3	3	3	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	335	341	337	322	331	350	357	341	383
NRR / Unsur	3.384	3.444	3.404	3.253	3.343	3.535	3.606	3.444	3.869
NRR tertbg/ unsur	0.372	0.379	0.374	0.358	0.368	0.389	0.397	0.379	0.426

#### IKM Unit pelayanan

#### 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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**86.03**

#### 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

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan