

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



DINAS PERKEBUNAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT. karena atas segala rahmat dan perkenan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur. Selain itu juga ada harapan untuk perubahan dalam pelayanan yang telah kami berikan, sehingga kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur serta menjadi bahan perbaikan untuk masa yang akan datang.

Samarinda, 18 Januari 2022

Kepala,



Ir. Ujang Rachmad, M.Si

Pembina Utama Madya

NIP. 19690120 199403 1 014

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. Metodologi Penelitian	
A. Metode Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Penggunaan SKM.....	3
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (Pengguna Layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur)	
A. Persyaratan.....	7
B. Prosedur.....	8
C. Waktu Pelayanan.....	9
D. Biaya/Tarif.....	10
E. Produk Pelayanan.....	11
F. Kompetensi Pelaksana.....	13
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Sarana dan Prasarana.....	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16
BAB IV. Kesimpulan dan Rekomendasi	
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi.....	18
Rujukan	19
Lampiran	20

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 di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur. Dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.
4. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

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

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di 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 mengkode 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 analisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisa, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua pengguna layanan sertifikasi yang datang di Dinas Perkebunan 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 Survei kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Perkebunan 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 Dinas Perkebunan 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	3,53 – 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

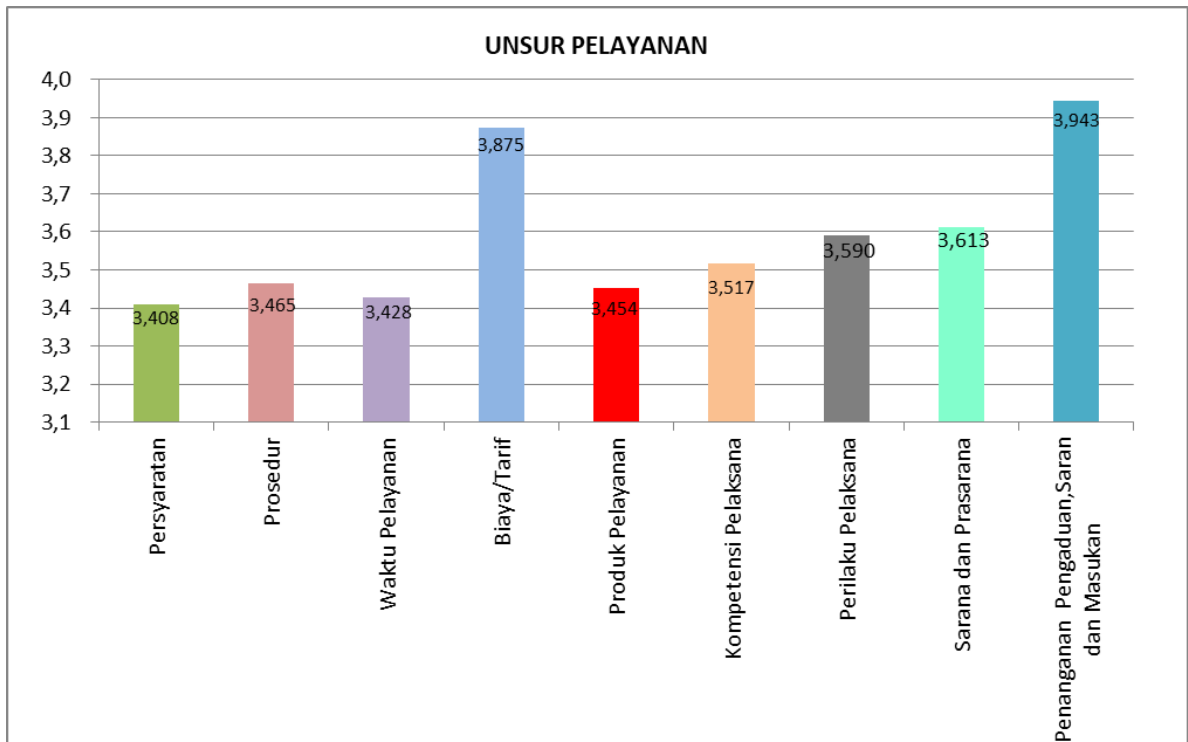
BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN DI DINAS PERKEBUNAN PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 266. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur sebesar **88,81** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 - 100.).

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	TI	TII	TIV	Total	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,390	3,320	3,515	10,225	3,408	Baik	9
2	Prosedur	3,420	3,400	3,576	10,396	3,465	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,350	3,450	3,485	10,285	3,428	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,850	3,850	3,924	11,624	3,875	Sangat baik	2
5	Produk Pelayanan	3,360	3,380	3,621	10,361	3,454	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,510	3,390	3,652	10,552	3,517	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,590	3,560	3,621	10,771	3,590	Sangat baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,600	3,480	3,758	10,838	3,613	Sangat baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,890	3,940	4,000	11,830	3,943	Sangat baik	1



A. Persyaratan

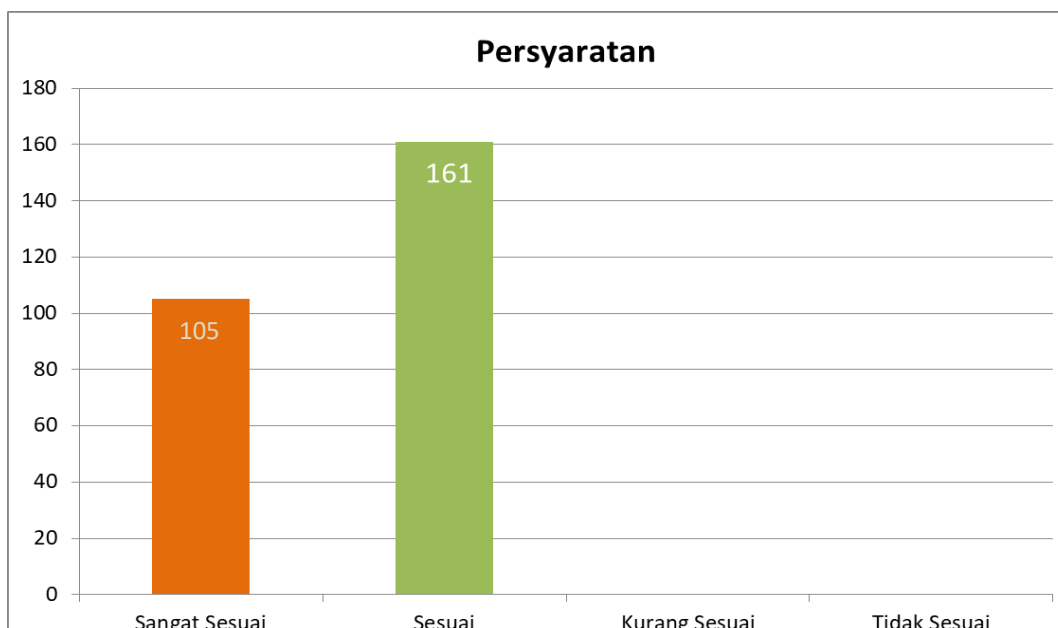
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,408 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di 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	105	39,47
2.	Sesuai	3	161	60,53
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			266	100

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



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

B. Prosedur

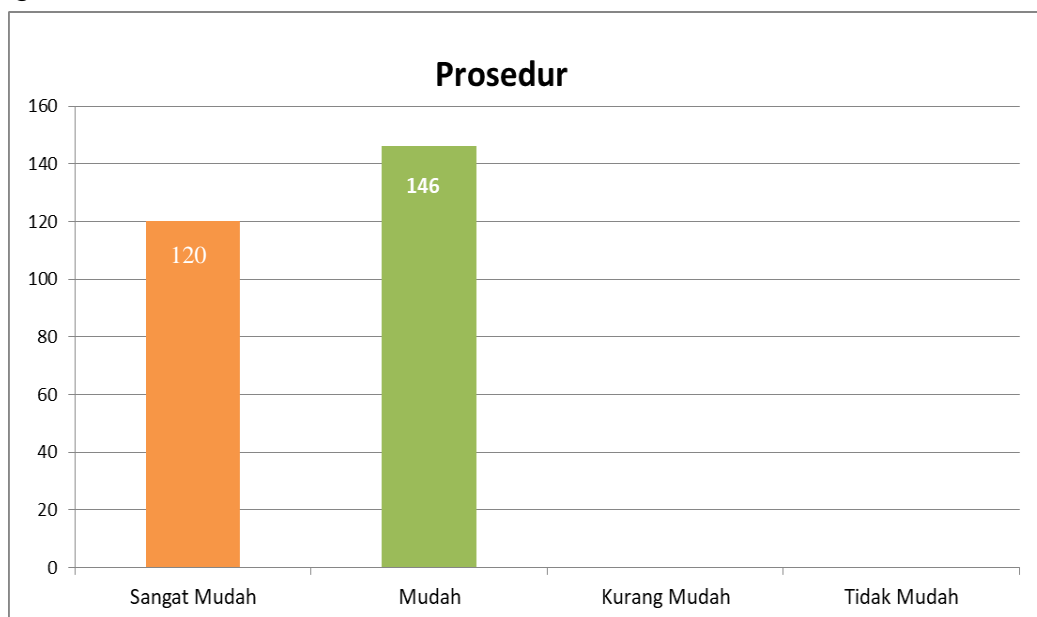
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,465 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan 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	120	45,11
2.	Mudah	3	146	54,89
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			266	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

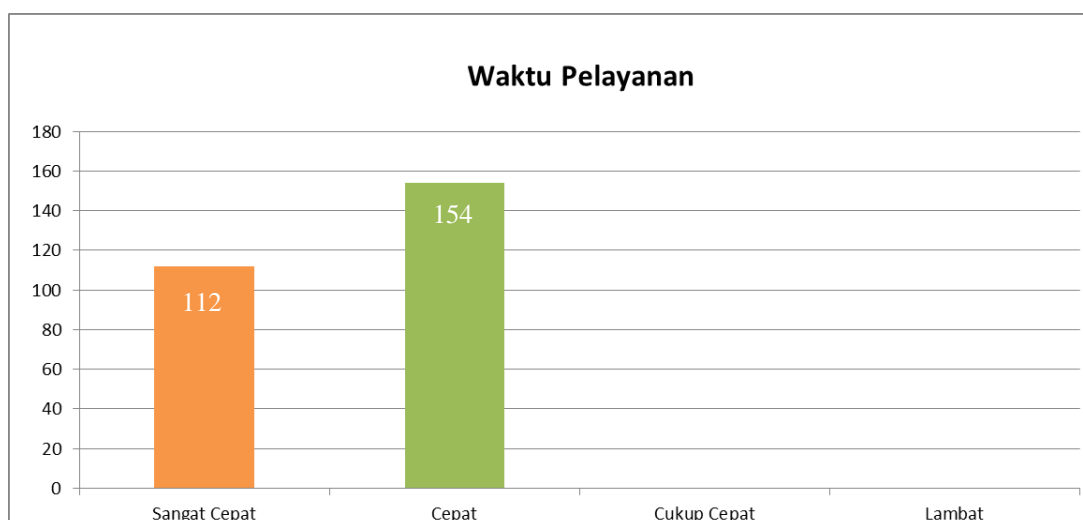
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,428 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori 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	112	42,11
2.	Cepat	3	154	57,89
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			266	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

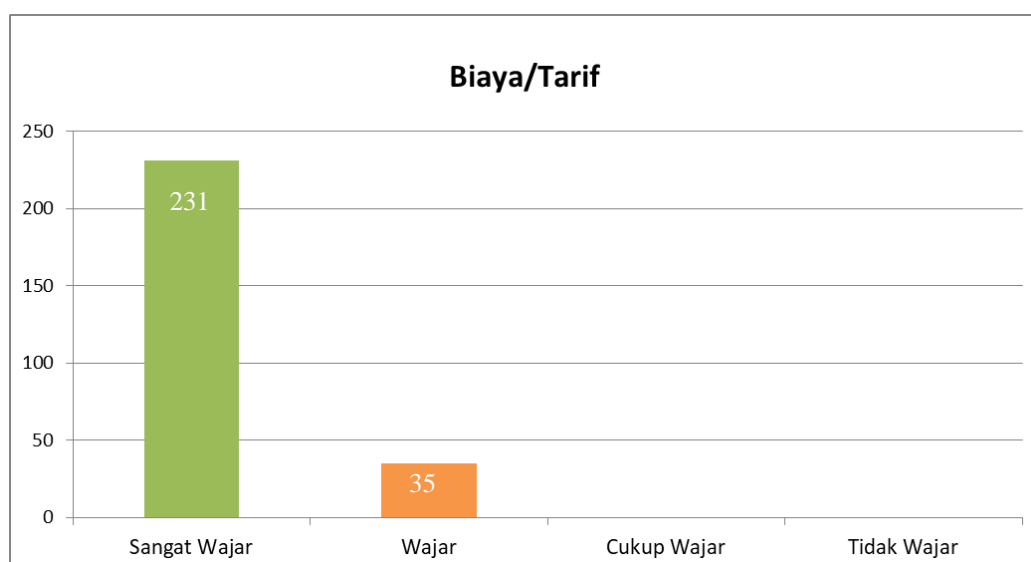
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,875 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat 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	231	86,84
2.	Wajar	3	35	13,16
3.	Cukup Wajar	2	0	0
4.	Tidak Wajar	1	0	0
Jumlah			266	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 rata-rata skor sebesar 3,454 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi

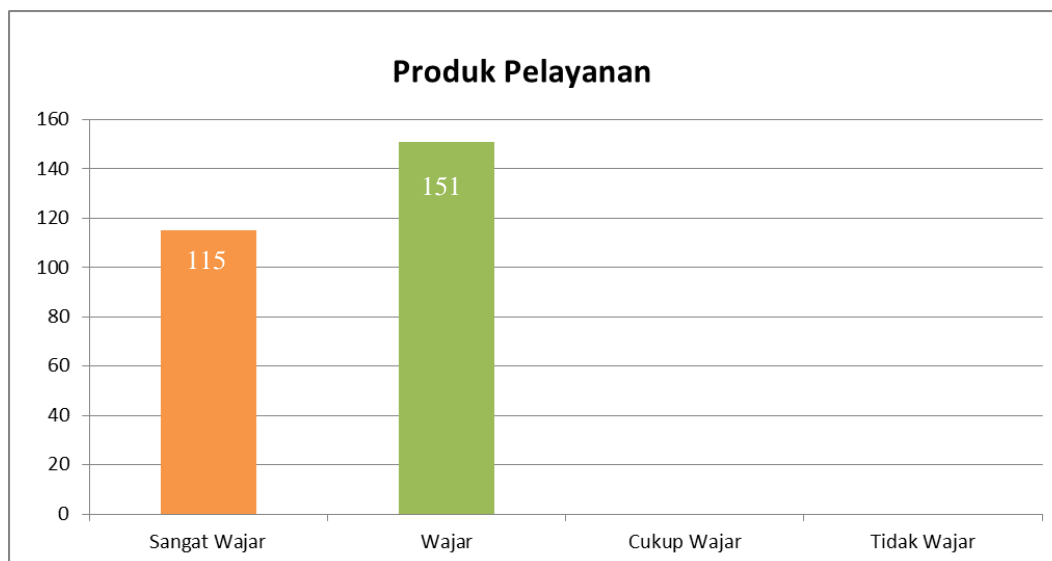
Kalimantan Timur, ruang lingkup produk pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di 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	115	43,23
2.	Wajar	3	151	56,77
3.	Cukup Wajar	2	0	0
4.	Tidak Wajar	1	0	0
Jumlah			266	100

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

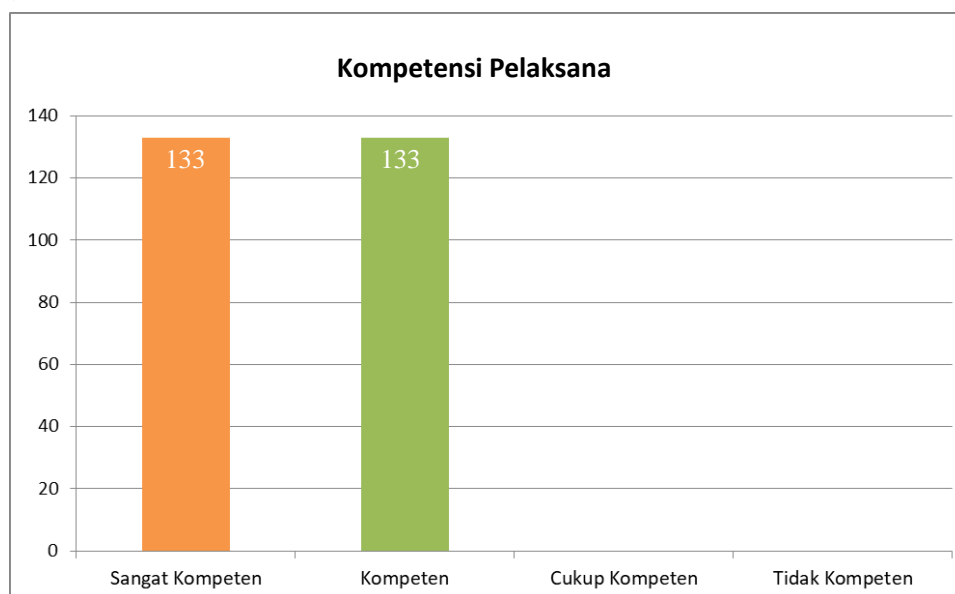
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,517 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di 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	133	50,00
2.	Kompeten	3	133	50,00
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			266	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

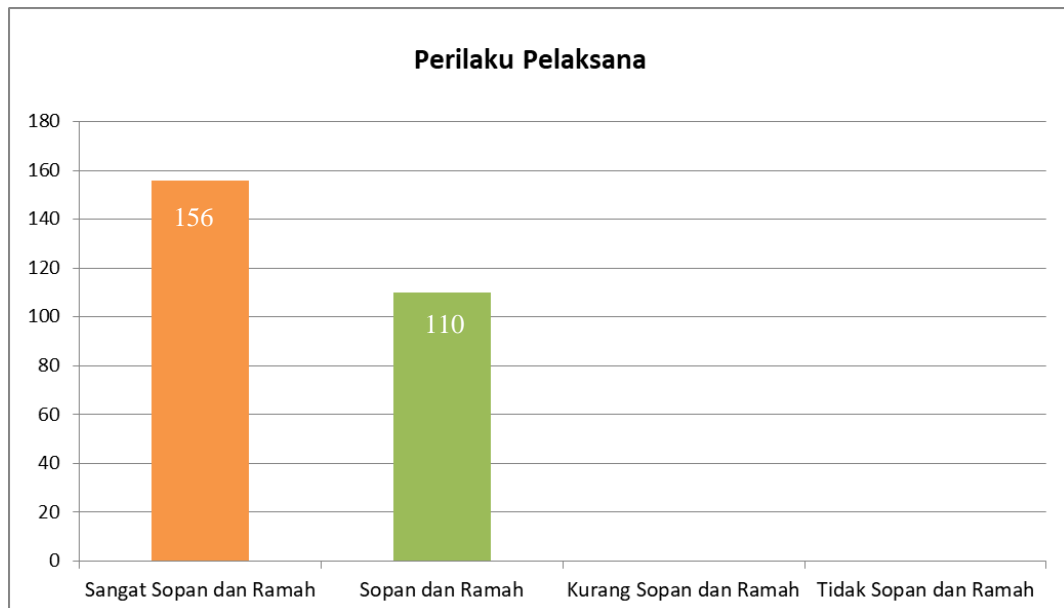
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,590 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di 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 & Ramah	4	156	58,65
2.	Sopan & Ramah	3	110	41,35
3.	Kurang Sopan & Ramah	2	0	0
4.	Tidak Sopan & Ramah	1	0	0
Jumlah			266	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.

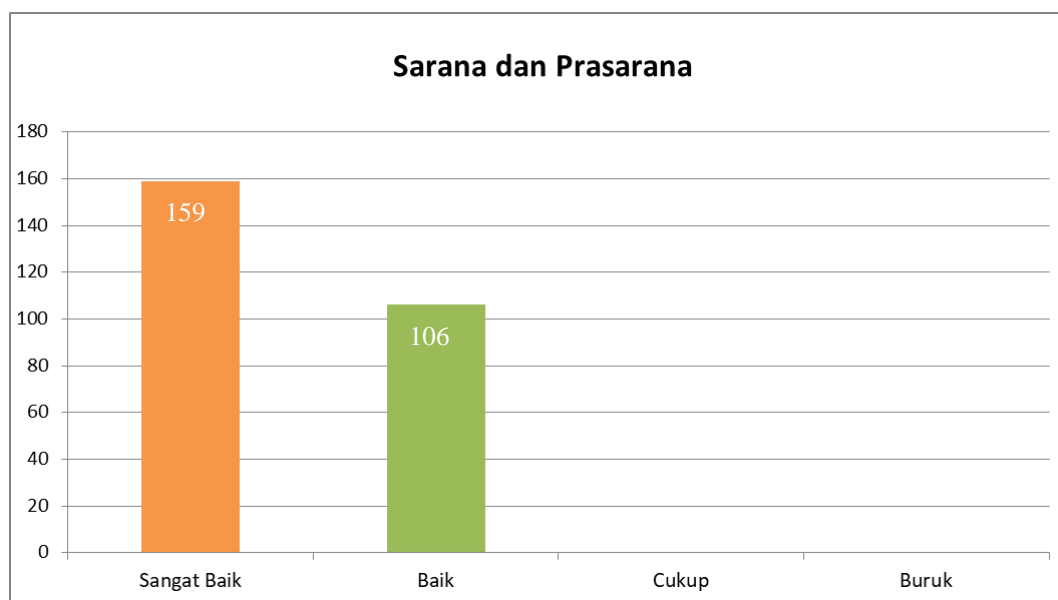
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,613 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di 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	159	59,77
2.	Baik	3	106	39,85
3.	Cukup	2	0	0
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			266	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

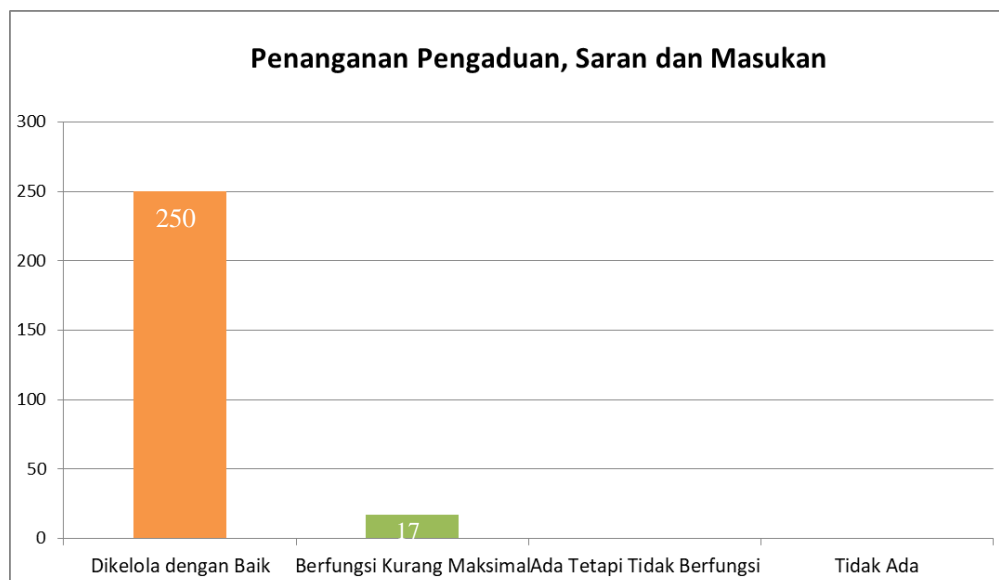
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,943 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di 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	250	93,98
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	17	6,39
3.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4.	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			266	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 Masukan

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur sebesar 88,81 dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-

masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
2. Prosedur Pelayanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
3. Waktu Pelayanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**
5. Produk Pelayanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
6. Kompetensi Pelaksana di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“BAIK”**
7. Perilaku Pelaksana di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**
8. Sarana dan Prasarana di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**

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

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di 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 : DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
 ALAMAT : JL. MT HARYONO, RAWA INDAH - SAMARINDA
 Tlp/Fax. : 0541 736852 / 748382

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	4	3	3	4	4	4	4	4	4	PPID
2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	PPID
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	PPID
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	PPID
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	PPID
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	PPID
8	4	3	3	4	3	4	4	4	4	PPID
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4	PPID
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
13	3	4	4	4	3	4	4	4	4	PPID
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4	PPID
16	4	4	3	4	3	3	4	4	4	PPID
17	4	4	3	4	3	3	4	4	4	PPID
18	4	4	3	4	3	3	4	4	4	PPID
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	PPID
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	PPID
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	PPID
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	PPID
24	3	3	4	3	3	3	4	4	4	PPID
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	PPID
26	3	3	4	4	4	3	4	3	4	PPID
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
28	3	4	4	3	3	3	3	3	3	PPID
29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	PPID
30	3	3	3	4	3	4	4	3	3	PPID
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
32	3	4	4	4	4	3	4	3	4	PPID
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
35	3	4	4	4	3	3	4	3	4	PPID
36	4	4	3	4	3	3	3	3	3	PPID
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PPID
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4	PPID
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PPID
40	3	4	3	4	3	4	4	3	3	PPID

[illegible]

92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	PPID
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
95	4	4	3	4	4	4	3	4	4	PPID
96	3	3	3	4	3	4	3	4	4	PPID
97	3	3	3	4	3	3	4	4	4	PPID
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
ΣNilai /Unsur	339	342	335	385	336	351	359	360	389	
NRR / Unsur	3,390	3,420	3,350	3,850	3,360	3,510	3,590	3,600	3,890	
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,376	0,369	0,424	0,370	0,386	0,395	0,396	0,428	*)
IKM Unit pelayanan										3,516
										**) 87,890

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 :	87,89
-----------------------------	--------------

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

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
 ALAMAT : JL. MT HARYONO, RAWA INDAH - SAMARINDA
 Tlp/Fax. : 0541 736852 / 748382

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	3	3	3	4	PPID
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	PPID
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PPID
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PPID
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
8	3	4	4	4	3	3	3	3	4	PPID
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
13	3	3	4	3	3	3	4	4	4	PPID
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	PPID
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PPID
18	3	3	4	4	3	4	4	4	4	PPID
19	4	3	4	4	3	4	4	4	4	PPID
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	PPID
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4	PPID
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
25	3	3	4	4	3	3	4	4	4	PPID
26	4	4	4	4	4	3	3	4	4	PPID
27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	PPID
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
29	3	4	3	4	3	3	3	4	4	PPID
30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	PPID
31	3	3	3	4	4	3	4	3	4	PPID
32	3	3	3	4	4	3	4	3	4	PPID
33	3	3	3	4	4	3	4	3	4	PPID
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	PPID
35	3	3	3	4	4	3	3	3	4	PPID
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
37	3	3	3	4	3	4	3	3	3	PPID
38	3	3	3	4	4	3	4	4	3	PPID
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID

42	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
43	3	3	3	4	4	3	4	4	4	PPID
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
45	3	3	3	4	3	4	3	4	4	PPID
46	4	3	3	4	3	3	4	4	4	PPID
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	PPID
48	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	PPID
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
54	4	4	4	3	3	4	4	4	4	PPID
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
59	3	4	4	4	3	3	4	3	4	PPID
60	3	4	4	4	4	4	3	3	4	PPID
61	4	4	3	4	3	3	3	4	4	PPID
62	3	4	4	4	3	3	4	4	4	PPID
63	3	4	4	4	3	3	4	4	4	PPID
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
69	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
70	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
71	3	3	3	4	3	4	3	4	4	PPID
72	3	3	3	4	3	3	4	2	4	PPID
73	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
75	3	3	3	4	3	4	4	3	4	PPID
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
78	3	3	4	4	3	3	4	4	4	PPID
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
81	4	3	4	4	3	4	4	3	4	PPID
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
85	3	3	3	4	4	3	4	4	4	PPID
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
89	3	3	3	4	3	4	4	4	4	PPID
90	3	3	3	4	3	3	4	4	4	PPID
91	3	3	3	4	4	3	4	3	4	PPID
92	3	4	4	4	3	3	4	3	4	PPID

93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
94	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
96	3	3	4	4	3	3	3	4	4	PPID
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
98	4	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
100	3	4	4	4	3	3	3	3	4	PPID
ΣNilai /Unsur	332	340	345	385	338	339	356	348	394	
NRR / Unsur	3,320	3,400	3,450	3,850	3,380	3,390	3,560	3,480	3,940	
NRR tertbg/ unsur	0,365	0,374	0,380	0,424	0,372	0,373	0,392	0,383	0,433	*) 3,495
IKM Unit pelayanan										**) 87,368

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
- Per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	87,37
-----------------------------	--------------

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

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

UNIT PELAYANAN : DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
 ALAMAT : JL. MT HARYONO, RAWA INDAH - SAMARINDA
 Tlp/Fax. : 0541 736852 / 748382

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	PPID
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	PPID
5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	PPID
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
9	3	3	3	4	4	3	4	3	4	PPID
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
14	3	4	3	3	3	4	4	4	4	PPID
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4	PPID
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4	PPID
20	4	3	3	4	3	4	4	4	4	PPID
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	PPID
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
23	3	4	3	4	4	3	4	4	4	PPID
24	3	3	3	4	4	4	3	4	4	PPID
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	PPID
30	3	3	3	4	3	4	3	4	4	PPID
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
34	4	3	3	4	4	4	3	4	4	PPID
35	4	4	3	4	3	3	4	4	4	PPID
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
37	3	3	3	4	3	3	4	4	4	PPID
38	4	4	3	4	3	4	4	3	4	PPID
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4	PPID
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4	PPID
44	3	4	3	3	3	3	3	3	4	PPID
45	3	3	3	4	3	3	4	4	4	PPID
46	3	4	3	3	3	4	4	4	4	PPID
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	PPID
48	3	3	3	4	4	3	4	3	4	PPID
49	3	3	4	4	3	3	4	3	4	PPID
50	3	3	3	4	4	3	3	3	4	PPID
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4	PPID
55	3	3	3	4	4	3	4	4	4	PPID
56	3	3	3	4	3	3	4	4	4	PPID
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	PPID
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4	PPID
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PPID
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
65	3	3	3	4	4	3	4	4	4	PPID
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPID
67										
68										
ΣNilai /Unsur	232	236	230	259	239	241	239	248	264	
NRR / Unsur	3,515	3,576	3,485	3,924	3,621	3,652	3,621	3,758	4,000	
NRR tertbg/ unsur	0,387	0,393	0,383	0,432	0,398	0,402	0,398	0,413	0,440	*) 3,647
IKM Unit pelayanan										**) 91,167

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
- Perunsur

IKM UNIT PELAYANAN :

91,17

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	Prosedur pelayanan
U2	Persyaratan pelayanan
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya Pelayanan
U5	Produk Pelayanan
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelayanan
U8	Kualitas sarana dan prasarana
U9	Penanganan pengaduan pengguna