



# LAPORAN

## SURVEY

## KEPUASAN

## MASYARAKAT

## TAHUN 2019



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
DINAS PERKEBUNAN**

**2020**

## **KATA PENGANTAR**

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

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Tuhan Yang Maha Esa akhirnya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2019 dapat diselesaikan dengan baik.

Survei ini menanyakan pendapat penangkar/perusahaan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner sepanjang tahun 2019.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi penangkar/perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu juga ada harapan untuk perubahan dalam pelayanan yang kami berikan, sehingga kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

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

Samarinda, Januari 2020

Kepala,

Ir. Ujang Rachmad, M.Si  
NIP. 19690120 199403 1 014

# **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 Dinas Provinsi Kalimantan Timur. Dengan sasaran :

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

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

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Provinsi Kalimantan Timur ini dilaksanakan pada tahun 2019.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas 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 analisis 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 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 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 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	3,53 – 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 PROVINSI KALIMANTAN TIMUR)**

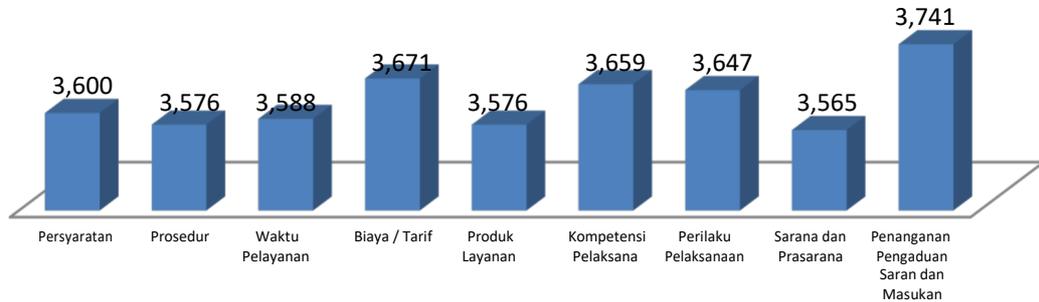
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 85. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Provinsi Kalimantan Timur dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur sebesar **89,71** 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	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,600	Sangat baik	5
2.	Prosedur	3,576	Sangat baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,588	Sangat baik	6
4.	Biaya/Tarif	3,671	Sangat baik	2
5.	Produk Pelayanan	3,576	Sangat baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,659	Sangat baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,647	Sangat baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3,565	Sangat baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,741	Sangat baik	1

## UNSUR PELAYANAN



### A. Persyaratan

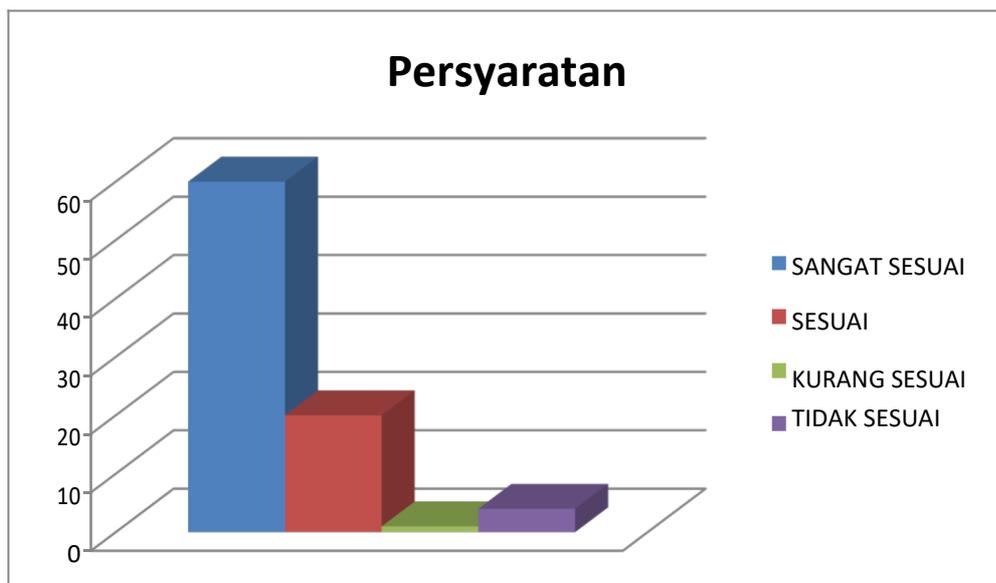
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,600 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat 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	60	70,59
2.	Sesuai	3	20	23,53
3.	Kurang Sesuai	2	1	1,18
4	Tidak Sesuai	1	4	4,70
Jumlah			85	100

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



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

#### B. Prosedur

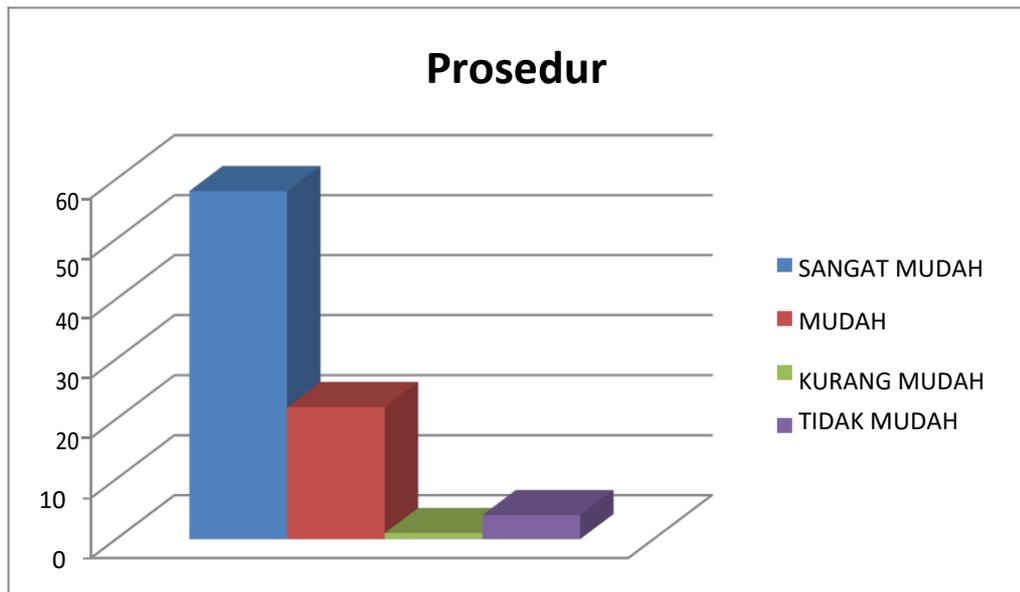
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,576 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat 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	58	68,23
2.	Mudah	3	22	25,88
3.	Kurang Mudah	2	1	1,18
4.	Tidak Mudah	1	4	4,71
Jumlah			85	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**

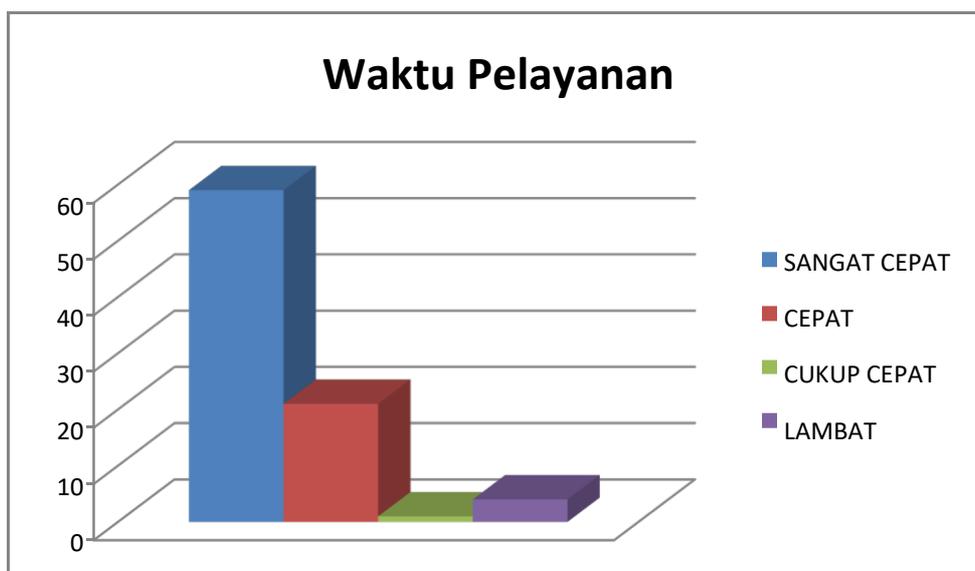
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,588 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup 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	59	69,41
2.	Cepat	3	21	24,70
3.	Cukup Cepat	2	1	1,18
4.	Lambat	1	4	4,71
Jumlah			85	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**

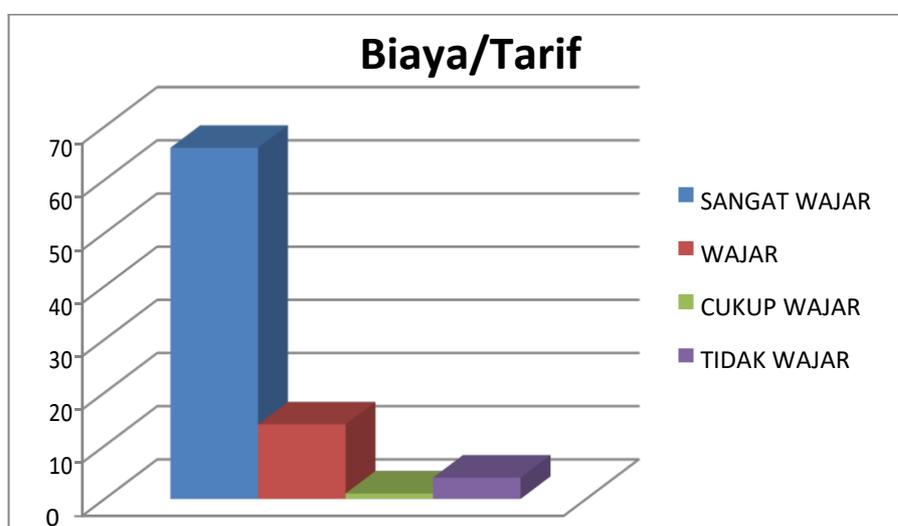
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,671 berada pada interval skor 3,53 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	66	77,64
2.	Wajar	3	14	16,47
3.	Cukup Wajar	2	1	1,18
4.	Tidak Wajar	1	4	4,71
Jumlah			85	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 3,576 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi

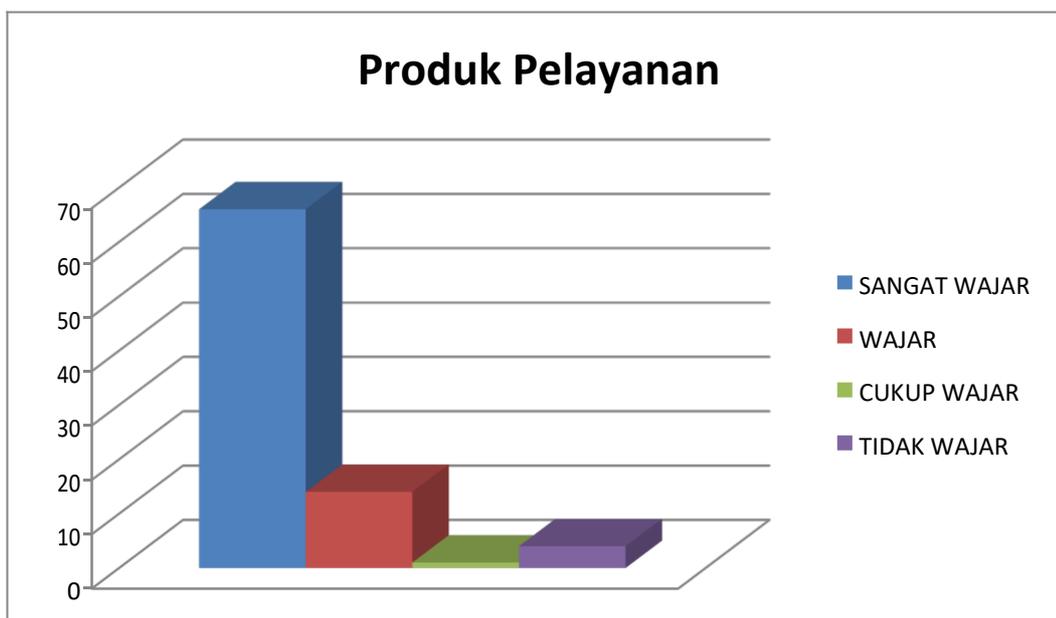
Kalimantan Timur, ruang lingkup produk pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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	59	69,41
2.	Wajar	3	20	23,53
3.	Cukup Wajar	2	2	2,35
4.	Tidak Wajar	1	4	4,71
Jumlah			85	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

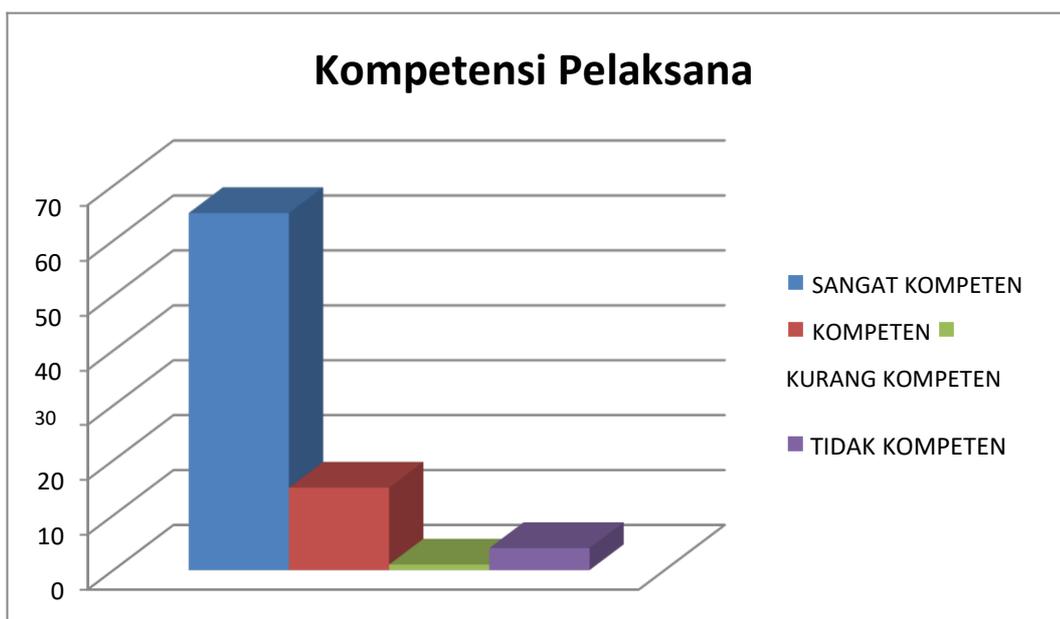
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,659 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat 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	65	76,47
2.	Kompeten	3	15	17,64
3.	Kurang Kompeten	2	1	1,18
4.	Tidak Kompeten	1	4	4,71
Jumlah			85	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

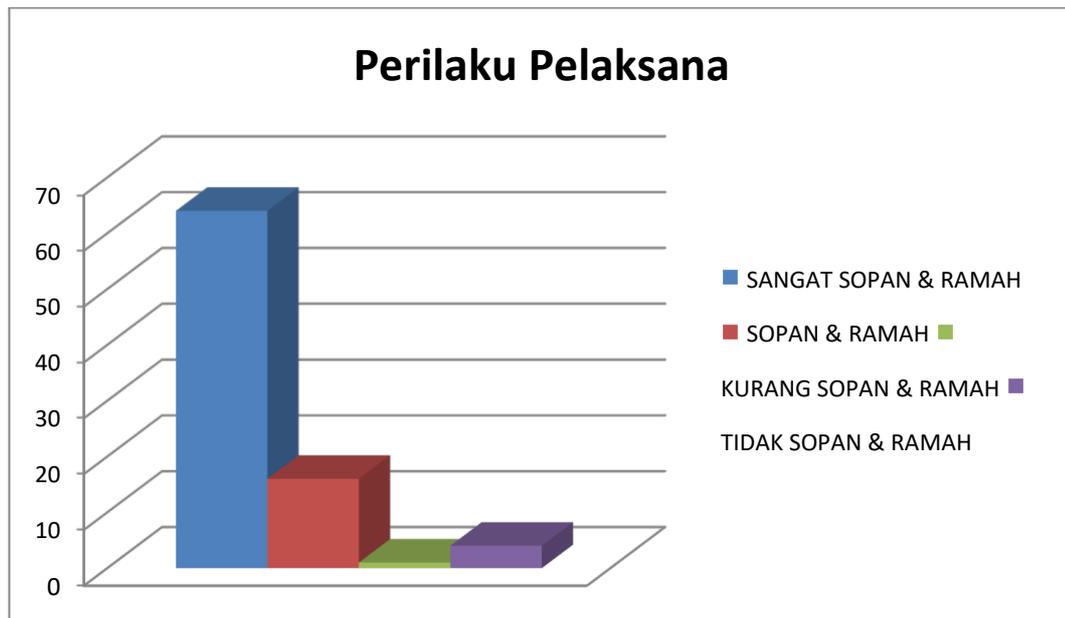
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,647 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup 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	64	75,29
2.	Sopan & Ramah	3	16	18,82
3.	Kurang Sopan & Ramah	2	1	1,18
4.	Tidak Sopan & Ramah	1	4	4,71
Jumlah			85	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.

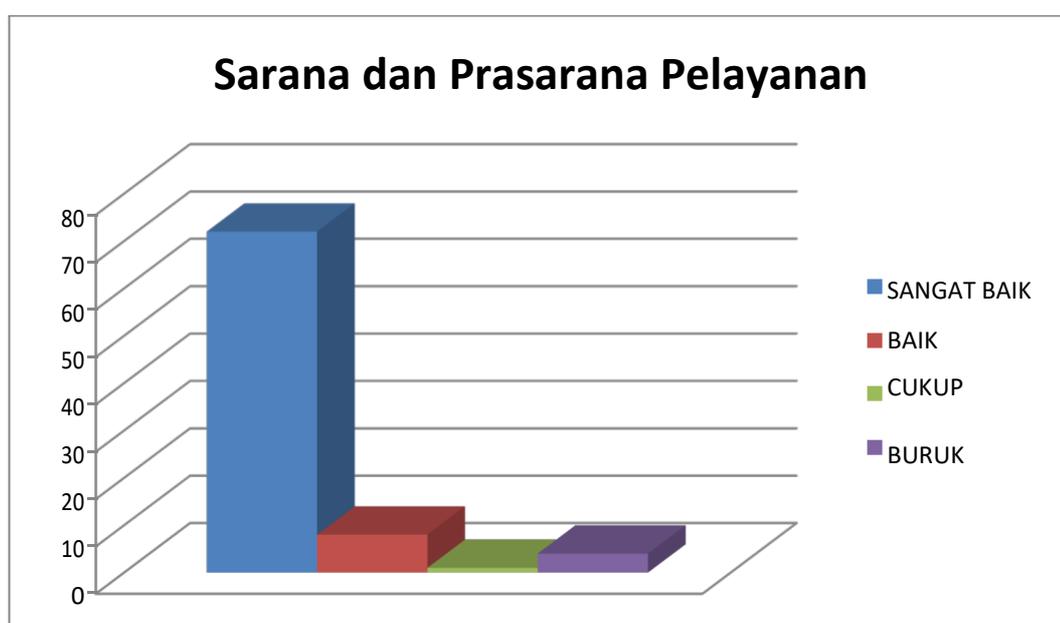
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,565 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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	58	68,23
2.	Baik	3	21	24,71
3.	Cukup	2	2	2,35
4.	Buruk	1	4	4,71
Jumlah			85	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

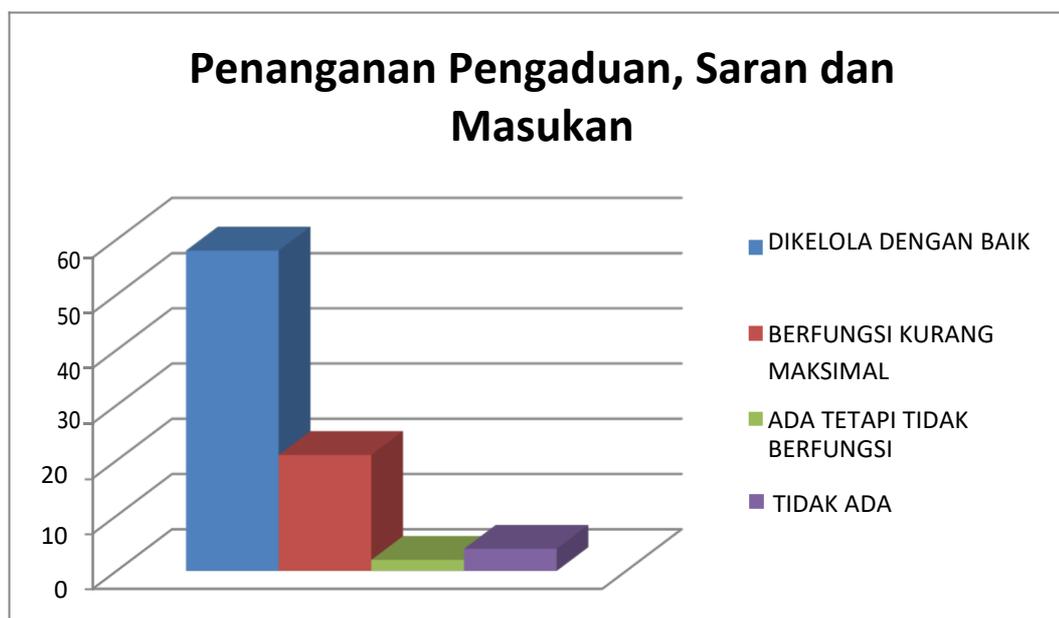
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,741 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan 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	72	84,70
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	8	9,41
3.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	1	1,18
4.	Tidak Ada	1	4	4,71
Jumlah			85	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 Provinsi Kalimantan Timur sebesar 89,71 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 **“SANGAT BAIK”**
2. Prosedur Pelayanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**
3. Waktu Pelayanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT 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 **“SANGAT BAIK”**
6. Kompetensi Pelaksana di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“SANGAT 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 PPID Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya 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



39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
40	3	3	3	3	4	3	3	3	4	PPID
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PPID
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
51	3	3	3	3	3	3	3	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	3	4	3	3	3	4	4	3	4	PPID
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3	PPID
56	4	3	4	4	4	4	4	4	3	PPID
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
62	4	4	4	4	3	3	3	3	4	PPID
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PPID
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	PPID
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SP2BKS
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SP2BKS
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SP2BKS
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SP2BKS
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	SP2BKS
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SP2BKS
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SP2BKS
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SP2BKS
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SP2BKS
84	4	4	3	4	4	4	3	4	4	PPID
85	3	3	4	3	3	4	3	2	4	PPID
ΣNilai /Unsur	306	304	305	312	304	311	310	303	318	

NRR / Unsur	3,60	3,57	3,58	3,67	3,57	3,65	3,64	3,56	3,74	
	0	6	8	1	6	9	7	5	1	
NRR tertbg/ unsur	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,40	0,40	0,39	0,41	*)
	6	3	5	4	3	2	1	2	2	
										3,589
										**) )
<b>IKM Unit pelayanan</b>										89,715

**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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>89,71</b>
-----------------------------	--------------

**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	Kejelasan petugas pelayanan
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan
U7	Kecepatan pelayanan
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan
U9	Kesopanan dan keramahan petugas
U10	Kewajaran biaya pelayanan
U11	Kepastian biaya pelayanan
U12	Kepastian jadwal pelayanan
U13	Kenyamanan lingkungan
U14	Keamanan pelayanan