

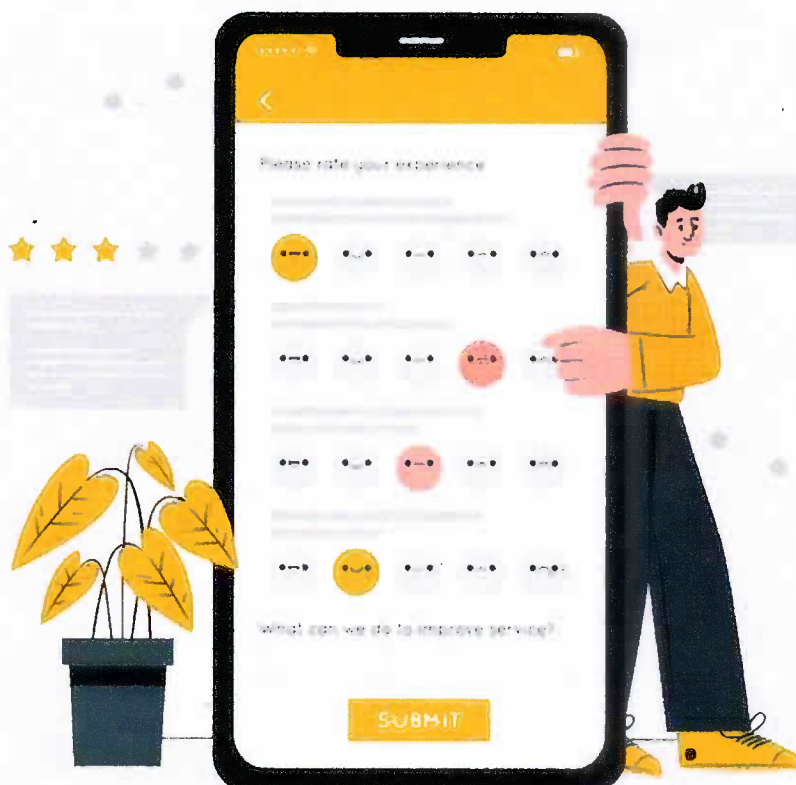


DINAS PERKEBUNAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur
Tahun 2020

2020



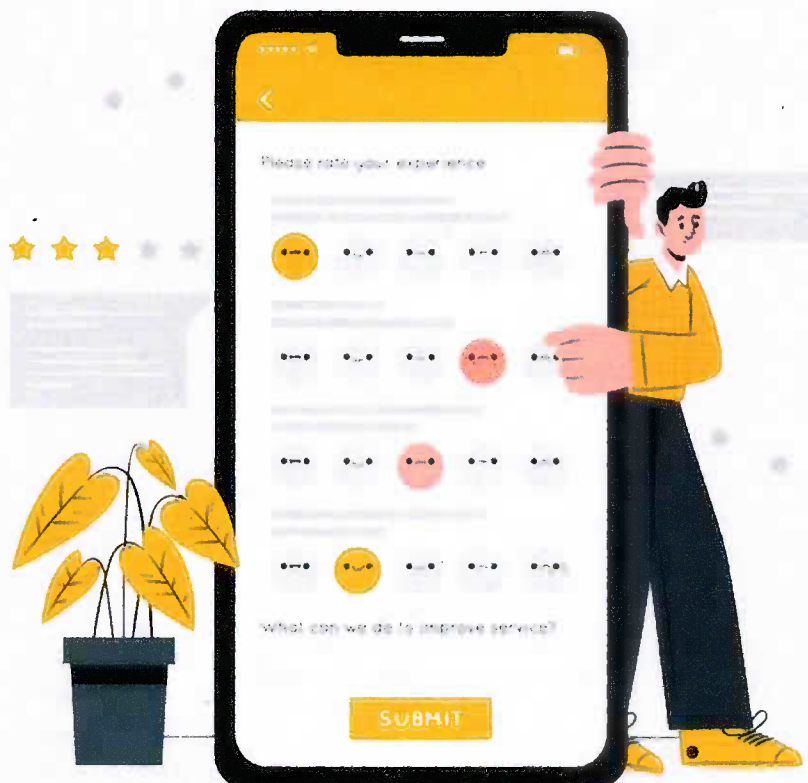


DINAS PERKEBUNAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur
Tahun 2020

2020



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT. karena atas segala rahmat dan perkenan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020 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, Januari 2021

Kepala,

Ir. Ujang Rachmad, M.Si
Pemimpin Utama Muda
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 2020.

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 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 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) di 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

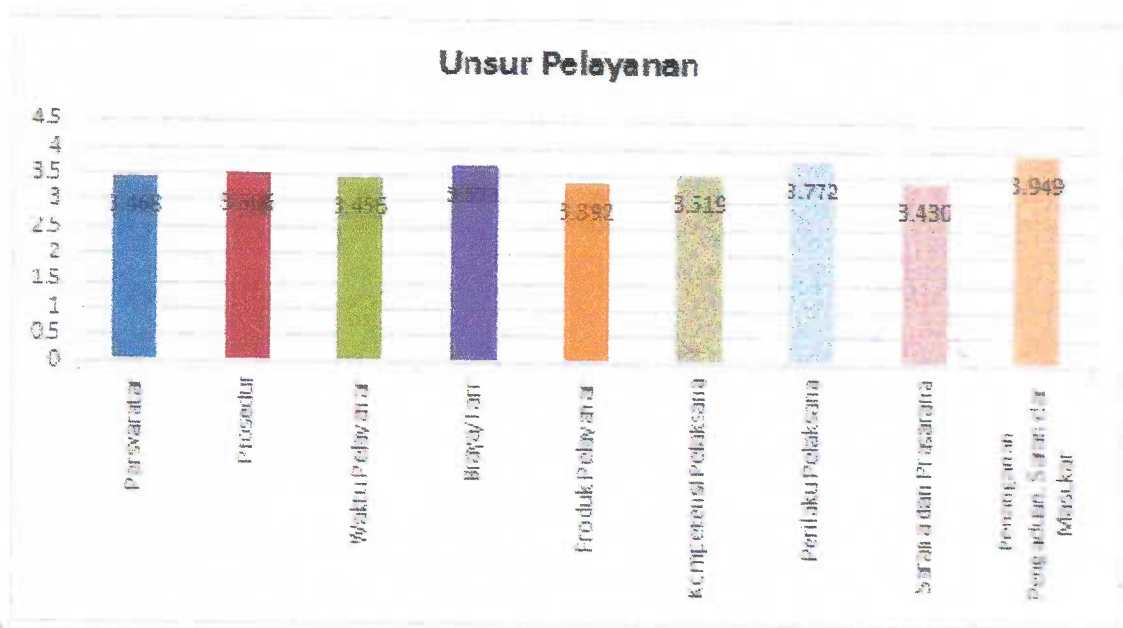
BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN DI DINAS PERKEBUNAN PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 79. 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 **88,45** 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	3,468	Baik	6
2.	Prosedur	3,506	Baik	5
3.	Waktu Pelayanan	3,456	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,671	Sangat baik	3
5.	Produk Pelayanan	3,392	Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,519	Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,772	Sangat baik	2
8.	Sarana dan Prasarana	3,430	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,949	Sangat baik	1



A. Persyaratan

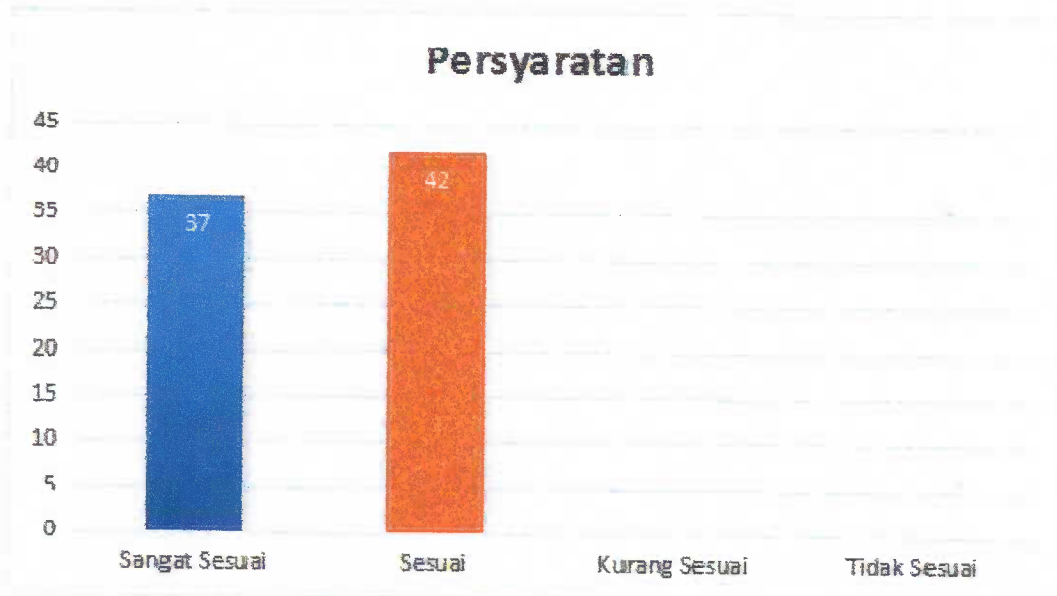
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,468 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	37	46,83
2.	Sesuai	3	42	53,16
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			79	100

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



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

B. Prosedur

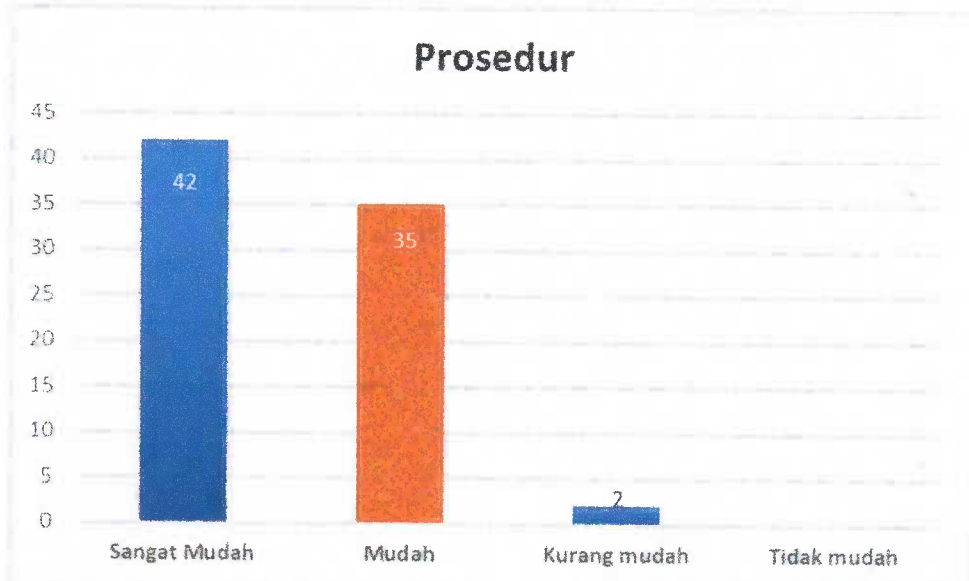
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,506 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi 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	42	53,16
2.	Mudah	3	35	44,30
3.	Kurang Mudah	2	2	2,53
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			79	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

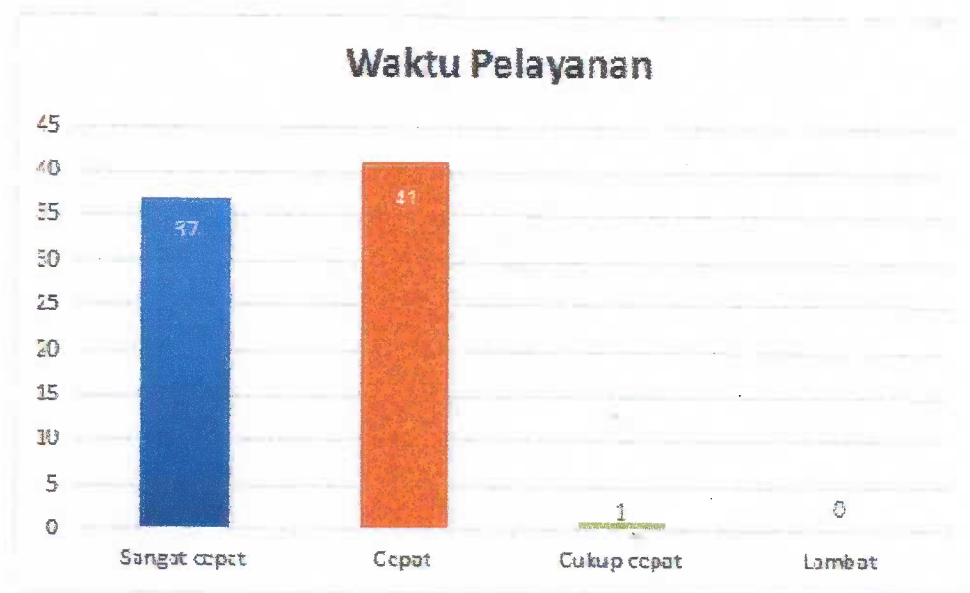
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,456 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di 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	37	46,83
2.	Cepat	3	41	51,89
3.	Cukup Cepat	2	1	1,26
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			79	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

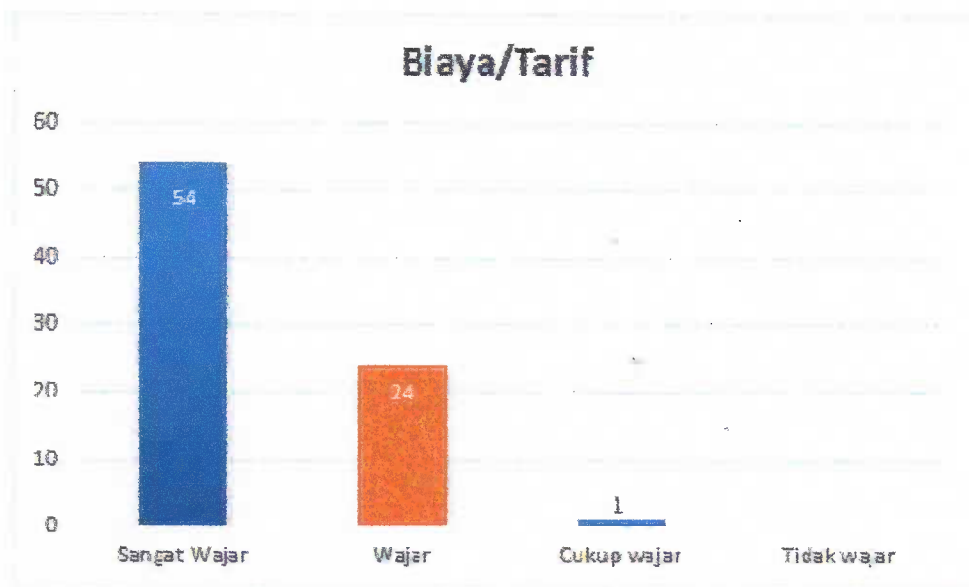
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,671 berada pada interval skor 3,53 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	54	68,35
2.	Wajar	3	24	30,37
3.	Cukup Wajar	2	1	1,26
4.	Tidak Wajar	1	0	0
Jumlah			79	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 3,392 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **"BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi

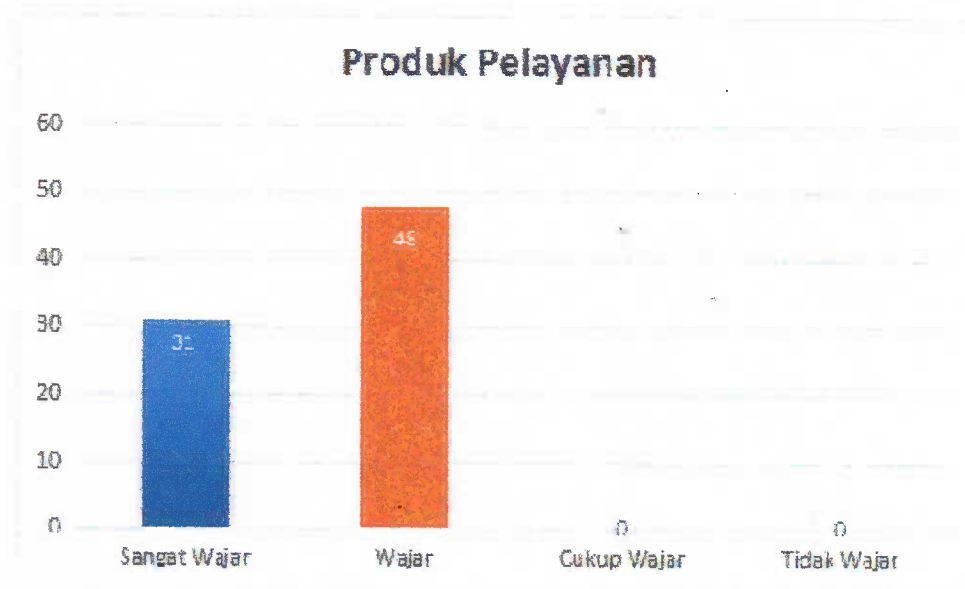
Kalimantan Timur, ruang lingkup produk pelayanan berada pada kategori baik.

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	31	39,24
2.	Wajar	3	48	60,75
3.	Cukup Wajar	2	0	0
4.	Tidak Wajar	1	0	0
Jumlah			79	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

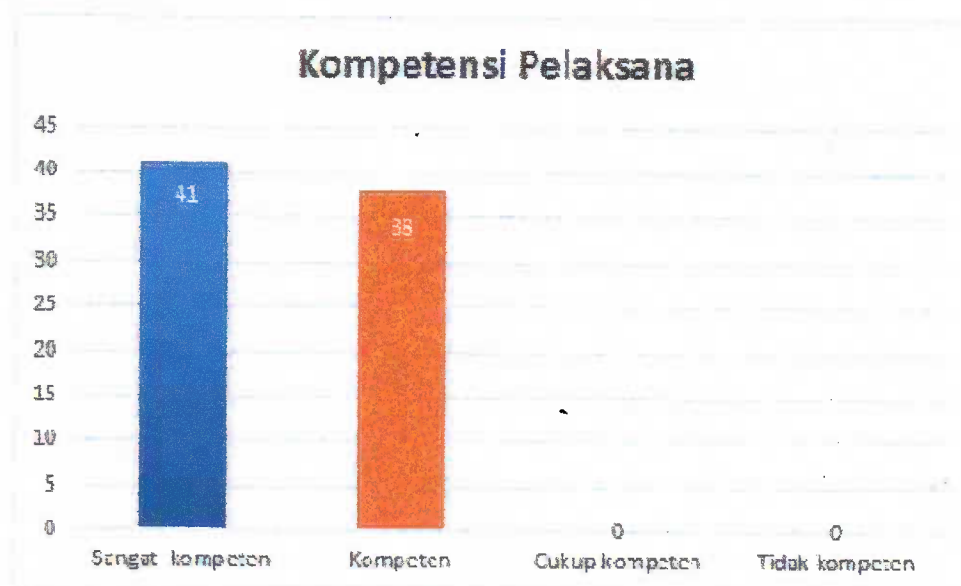
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,519 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **"BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	41	51,89
2.	Kompeten	3	38	48,10
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			79	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

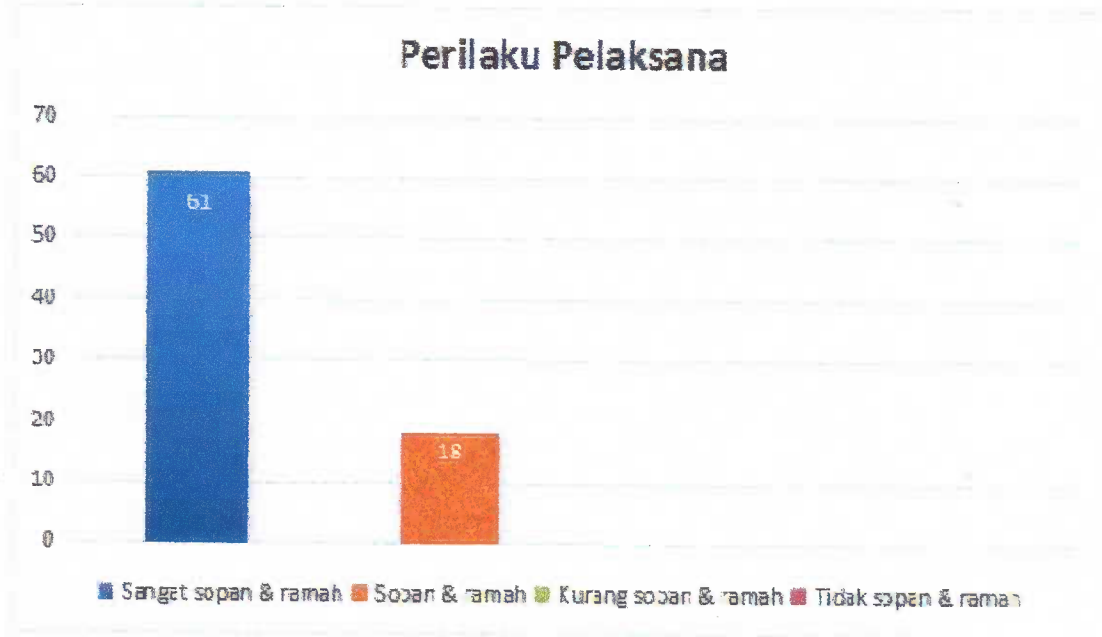
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,772 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup 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	61	77,21
2.	Sopan & Ramah	3	18	22,78
3.	Kurang Sopan & Ramah	2	0	0
4.	Tidak Sopan & Ramah	1	0	0
Jumlah			79	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.

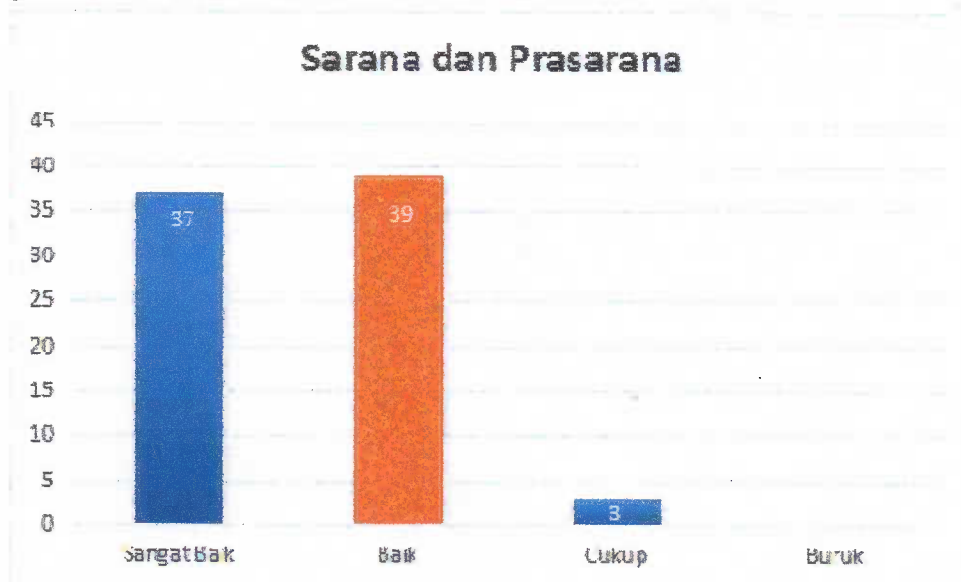
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,430 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **"BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

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	37	46,83
2.	Baik	3	39	49,36
3.	Cukup	2	3	3,79
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			79	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 3,949 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	75	94,93
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	4	5,06
3.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4.	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			79	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 88,45 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 **"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 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

DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

[illegible]

[illegible]

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 :**88,45****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 pelayanan
U7	Perilaku petugas pelayanan
U8	Kualitas sarana dan prasarana
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan