

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Tahun 2020

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

**UPTD PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN
DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jalan SLAMET RIYADI GANG VI SAMARINDA
Telp. (0541) 273580



**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**UPTD PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN
PERKEBUNAN**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Samarinda, Desember 2020



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan mengadakan survei ini. Survei Kepuasan Pengguna Layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Perangkat UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan dan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Samarinda, Desember 2020

Kepala UPTD P2TP

Ir.Hj.Rr.Zuraida Henny Hapsari, M.P.
NIP.19660629 199703 2 001



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	IV
DAFTAR GAMBAR.....	V
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN DAN SASARAN	1
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN.....	2
D. TAHAPAN PELAKSANAAN	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	3
A. METODE SURVEI.....	3
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	3
C. VARIABEL PENGUKURAN SKM.....	3
D. TEKNIK ANALISIS DATA	4
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT).....	6
A. PERSYARATAN	8
B. PROSEDUR.....	9
C. WAKTU PELAYANAN.....	10
D. BIAYA/TARIF	11
E. PRODUK PELAYANAN.....	12
F. KOMPETENSI PELAKSANA.....	13
G. PERILAKU PELAKSANA	14
H. Sarana Prasarana PELAYANAN.....	15
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. KESIMPULAN	17
B. REKOMENDASI	17
RUJUKAN:	18



DAFTAR TABEL

TABEL 1 KATEGORI MUTU LAYANAN.....	5
TABEL 2 RATA RATA SKOPR DAN PERINGKAT PADA SETIAP RUANG LINGKUP PENGUKURAN.....	6
TABEL 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN	8
TABEL 4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR	9
TABEL 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN	10
TABEL 6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA / TARIF.....	11
TABEL 7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK JENIS PELAYANAN	12
TABEL 8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA	13
TABEL 9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA	14
TABEL 10 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP SARANA PRASARANA PELAYANAN	15
TABEL 11 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN.....	16



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN	8
GAMBAR 2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR	9
GAMBAR 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN	10
GAMBAR 4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA / TARIF	11
GAMBAR 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK JENIS PELAYANAN	12
GAMBAR 6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA	13
GAMBAR 7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA	14
GAMBAR 8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	15
GAMBAR 9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	16



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari layanan surat. Berdasarkan hal tersebut UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan melaksanakan survei SKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan pelayanan yang berkeadilan, kreadibel, transparan, di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan. Adapun sasaran survey ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas.
3. Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan.



C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan ini dilaksanakan pada Tahun 2020, dengan Kuesioner (Form Isian) survey sebagaimana terlampir.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel 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 diikuti 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 dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan yang datang di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, antara lain: Pelayanan Klinik Tanaman Perkebunan, Pembelian Agen Pengendali Hayati (APH), sewa ruangan pertemuan dan Brigade Proteksi. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

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 Pengukuran 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 jenis 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

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 Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSPSI	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 – 3,52
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 PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN)

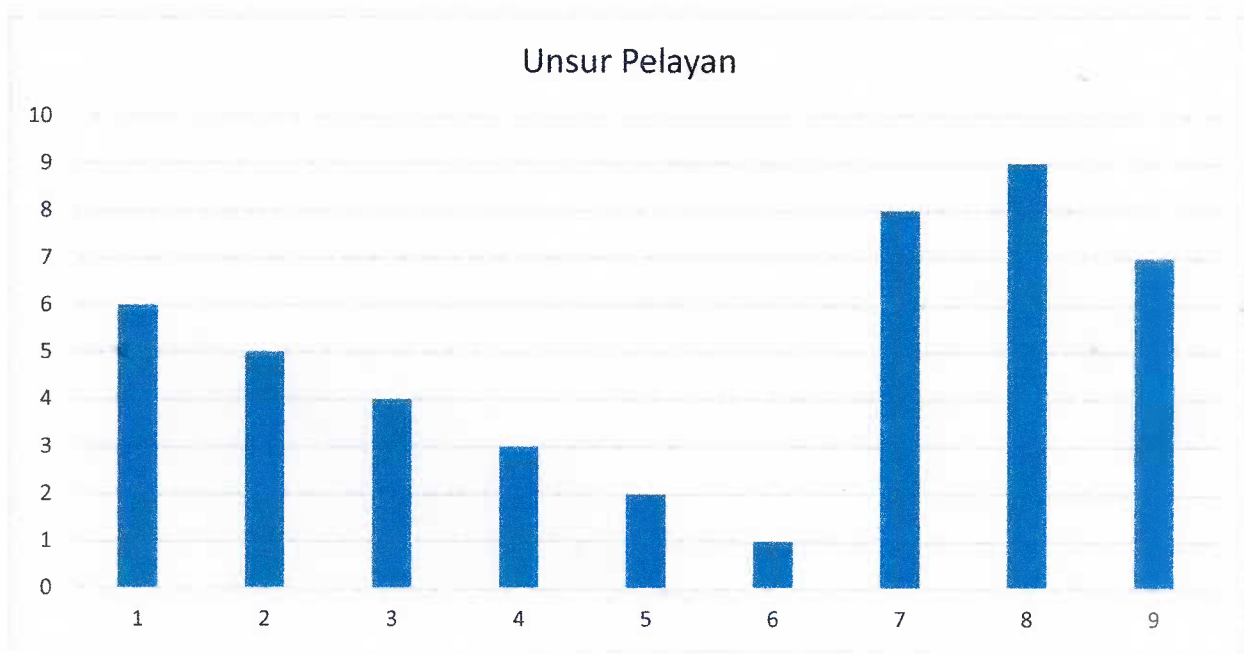
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 52. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan sebesar 86,15 berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 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	3,481	SANGAT BAIK	6
2.	Prosedur	3,404	BAIK	5
3.	Waktu Pelayanan	3,404	BAIK	4
4.	Biaya/Tarif	3,365	BAIK	3
5.	Produk Pelayanan	3,327	BAIK	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,423	BAIK	1
7.	Perilaku Pelaksana	3,558	SANGAT BAIK	8
8.	Sarana dan Prasarana	3,481	SANGAT BAIK	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,885	SANGAT BAIK	7





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 3,481 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **"SANGAT BAIK"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	25	20
2.	Mudah	3	27	80
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			52	100

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



Gambar 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyarata

B. Prosedur

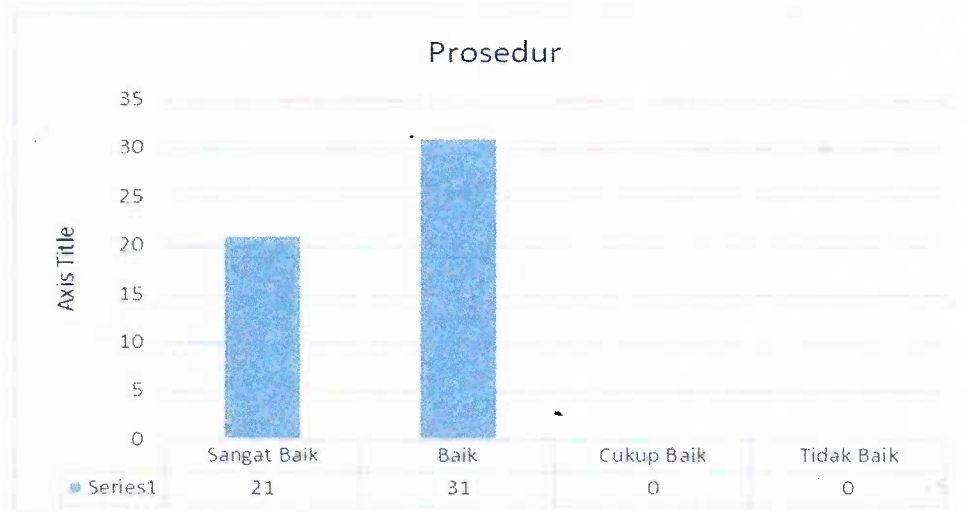
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,404 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik."** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	21	15
2.	Baik	3	31	85
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			52	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

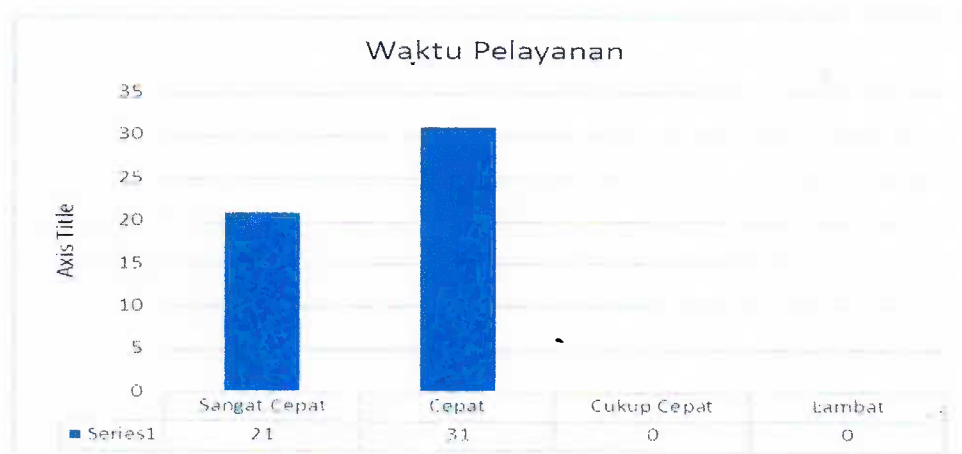
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,404 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**BAIK**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, 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	21	15
2.	Cepat	3	31	85
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			52	100

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



Gambar 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

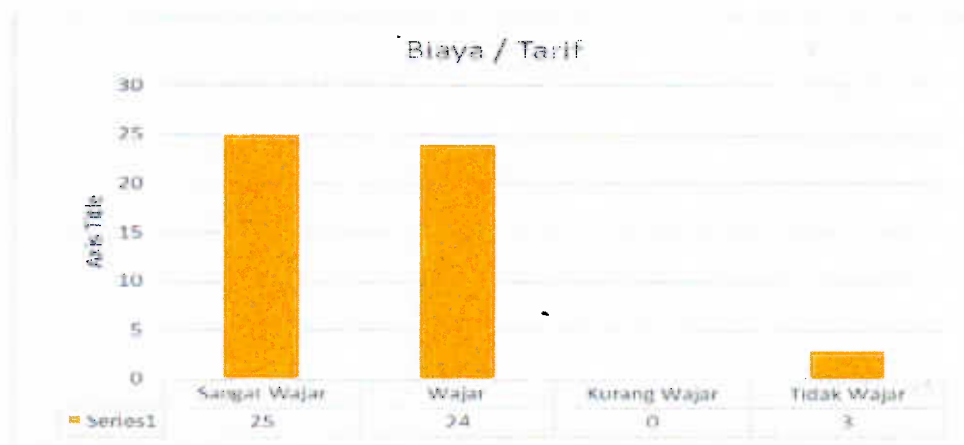
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,365 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"BAIK"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, 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	25	80
2.	Wajar	3	24	15
3.	Kurang Wajar	2	0	0
4.	Tidak Wajar	1	3	5
Jumlah			52	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

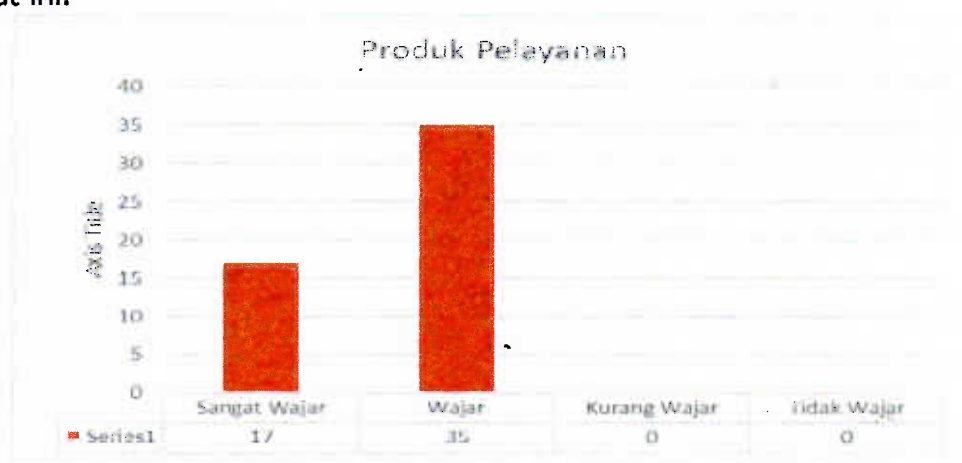
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,327 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"BAIK"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis 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	17	15
2.	Wajar	3	35	85
3.	Kurang Wajar	2	0	0
4.	Tidak Wajar	1	0	0
Jumlah			53	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

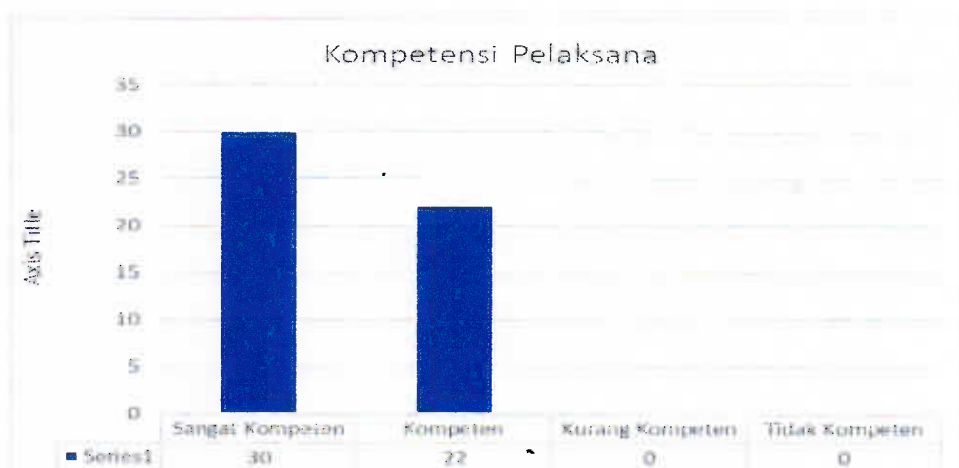
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,423 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, 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	22	20
2.	Kompeten	3	30	80
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			52	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 3,558 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, 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 Baik	4	29	85
2.	Baik	3	23	15
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			52	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 3,885 berada pada interval skor

3,06 s/d 3,54 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna

layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini. Tabel 10.

Kepuasan Masyarakat Pengguna UPTD Pengembangan
Perlindungan Tanaman Perkebunan Ruang
Lingkup: Sarana dan Prasarana

Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	27	85
2.	Baik	3	25	10
3.	Cukup	2	0	5
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			52	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

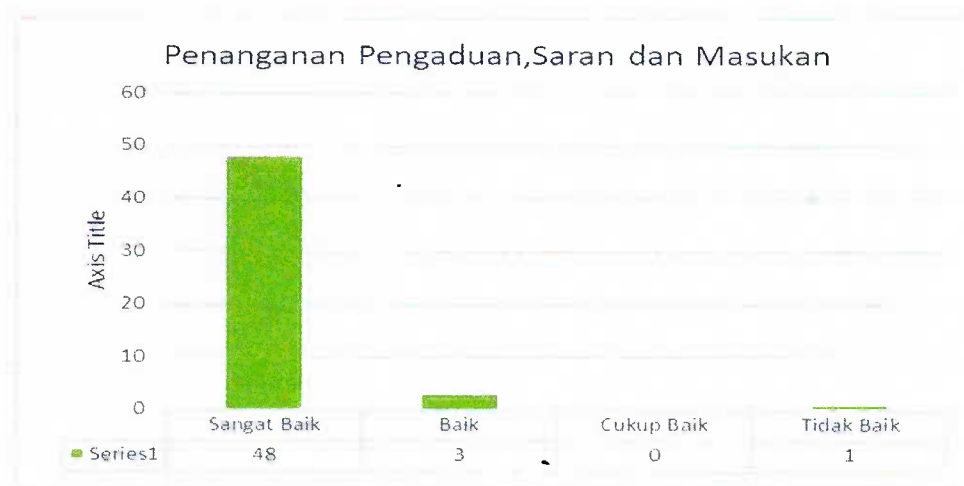
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,481 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	48	80
2.	Baik	3	3	15
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	1	5
Jumlah			52	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 UPTD PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN sebesar 86,66 dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan berada pada kategori "**Sangat Baik**"
2. Prosedur Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan berada pada kategori "**Baik**"
3. Waktu pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**"
4. Biaya/Tarif pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**"
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**"
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**"
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Sangat Baik**".
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Sangat Baik**".
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Sangat Baik**"

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Biaya/Tarif" disusul ruang lingkup "Kompetensi Pelaksana"

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang waktu pelayanan, Produk Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Prilaku Pelayanan, lingkup prosedur, Kompeten Pelaksana, Persyaratan, Sarana dan Prasarana pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, lima ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik dan empat ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.



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 PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN
ALAMAT : JL. MT HARYONO, RAWA INDAH - SAMARINDA
Tlp/Fax. : 0541 736852 / 748382

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pembelian APH
2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Pembelian APH
5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	Pembelian APH
6	4	3	3	1	3	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Pembelian APH
8	3	3	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan Klinik
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
10	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Pelayanan Klinik
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Pelayanan Klinik
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Brigade Proteksi
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Brigade Proteksi
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Brigade Proteksi
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Brigade Proteksi
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Brigade Proteksi
17	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Brigade Proteksi
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Pelayanan Klinik
19	3	3	3	3	3	3	3	3	1	Pelayanan Klinik
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Pelayanan Klinik
22	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Brigade Proteksi
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Brigade Proteksi
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Brigade Proteksi
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Brigade Proteksi
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Brigade Proteksi
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pembelian APH
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pembelian APH
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pembelian APH
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pembelian APH
33	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
34	4	4	3	3	4	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Pelayanan Klinik
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
39	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Pelayanan Klinik
40	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Pelayanan Klinik
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
43	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
44	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Pelayanan Klinik
45	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan Klinik
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
47	4	3	3	3	3	3	4	4	4	Pelayanan Klinik
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
49	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan Klinik
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan Klinik

ΣNilai /Unsur	181	177	177	175	173	178	185	181	202	
NRR / Unsur	3,481	3,404	3,404	3,365	3,327	3,423	3,558	3,481	3,885	
NRR tertbg/ unsur	0,383	0,374	0,374	0,370	0,366	0,377	0,391	0,383	0,427	*)
										3,446
IKM Unit pelayanan										**) 86,149

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

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

Samarinda, 5 Januari 2021

Kepala,

IKM UNIT PELAYANAN :

86,15



Ir.Hj.Rr.Zuraida Henny Hapsari M.P
NIP.19660629 199703 2 001

