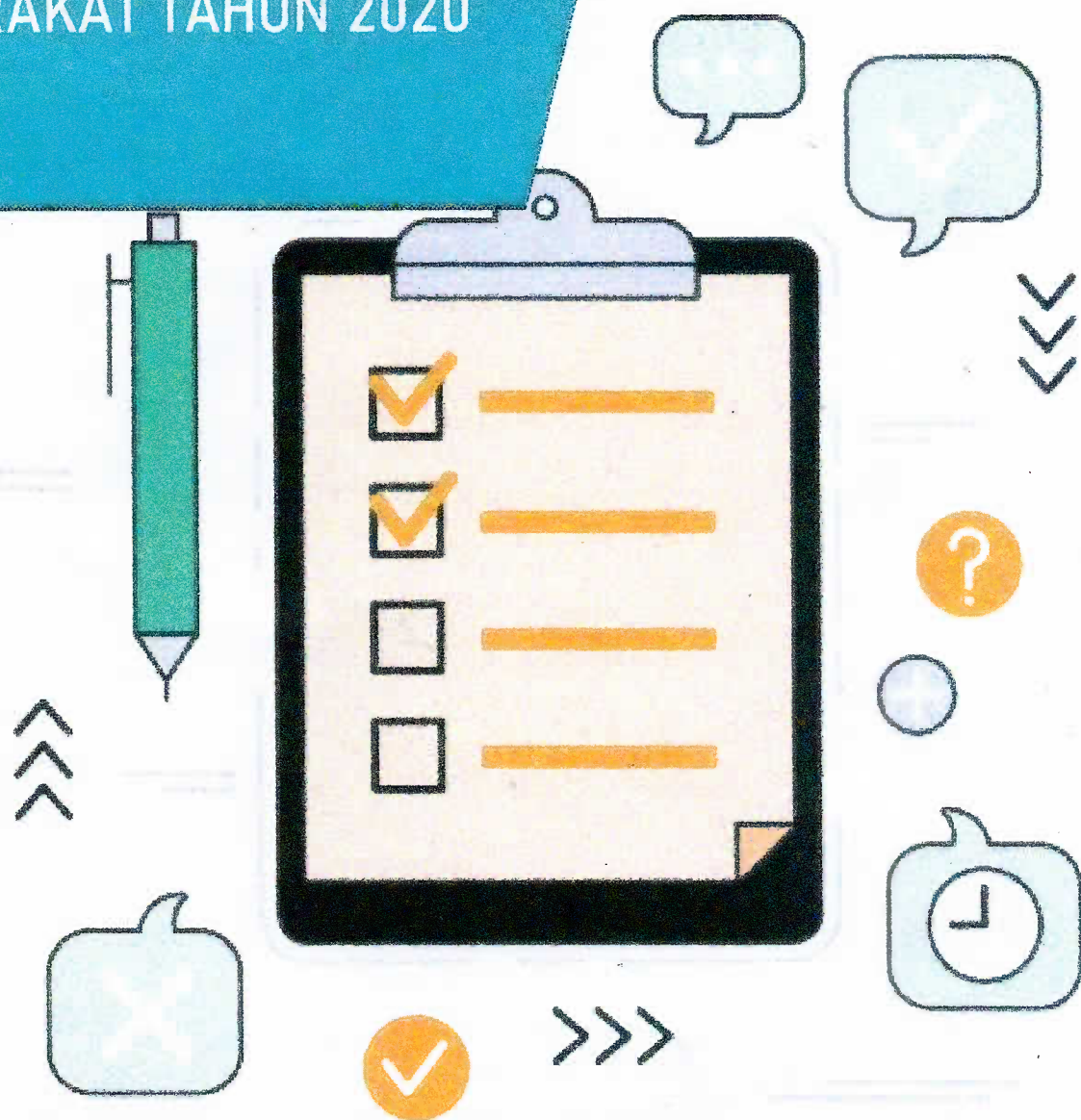


# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020



UPTD PENGAWASAN BENIH PERKEBUNAN

PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

2021

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT karena atas segala rahmat dan perkenan-NYA sehingga laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020 dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan pulik yang diberikan oleh UPTD Pengawasan enih Perkeunan 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 tolak ukur serta menjadi bahan perbaikan untuk masa yang akan datang.



Samarinda, Januari 2021

KEPALA,

  
**ANDI SIDDIK, SP**

NIP. 19710518 200003 1 003

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
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. Teknis Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Penggunaan SKM.....	3
D. Teknis Analisis Data.....	4
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGUNA LAYANAN DI UPTD PENGAWASAN BENIH PERKEBUNAN)	
A. Persyaratan dalam Pelayanan.....	7
B. Prosedur dalam Pelayanan.....	8
C. Waktu dalam Pelayanan.....	9
D. Biaya/Tarif dalam Pelayanan.....	11
E. Produk dalam Pelayanan.....	12
F. Kompetensi dalam Pelayanan.....	13
G. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan.....	15
H. Sarana dan Prasarana.....	16
I. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi.....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan .....	5
Tabel 2. Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang Lingkup pengukuran .....	6
Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan.....	8
Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produser .....	9
Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu.....	10
Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....	11
Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk.....	13
Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	14
Tabel 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	15
Tabel 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	16
Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	21



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indeks Unsur Pelayanan.....	7
Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan	8
Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur ....	9
Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu.....	10
Gambar 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....	12
Gambar 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi jenis Pelayanan.....	13
Gambar 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	14
Gambar 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	15
Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana .....	17
Gambar 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penangan Pengaduan Saran dan Masukkan.....	18

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

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

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

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik pada UPTD Pengawasan Benih Perkebunan. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan,
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan,

4. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan.

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

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan ini dilaksanakan pada tahun 2020.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan.

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 mengkodekan 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 analisi dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisi, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua produsenbenih/perusahaan pengguna layanan sertifikasi, SP2BKS (SuratPersetujuanPenyaluranBenihKelapaSawit) dan IUPBTP (Ijin Usaha PerbenihanTanaman Perkebunan) yang datang di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan.

#### **B. TeknikPengumpulan Data**

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

#### **C. VariabelPenggunaan 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. 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 Pengawasan Benih 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. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai

dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan 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(PENGGUNALAYANAN DIUPTD PENGAWASAN BENIH PERKEBUNAN)

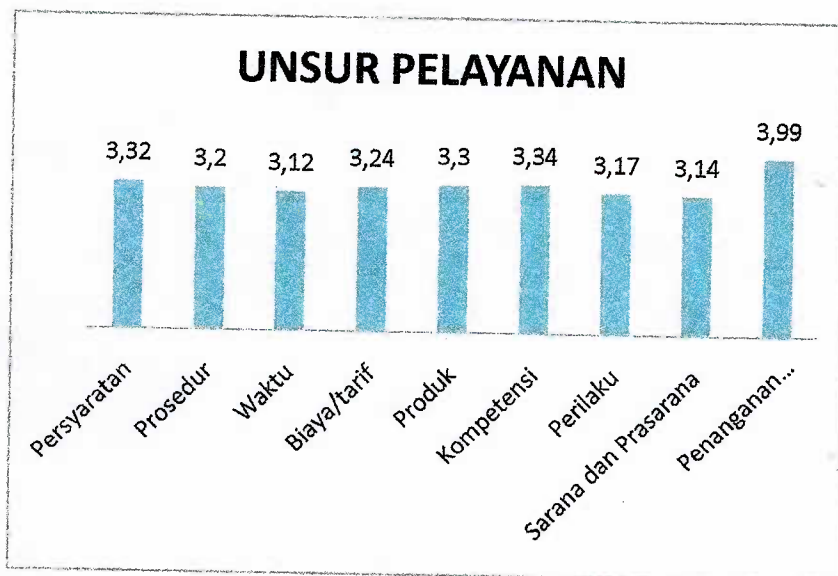
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 89. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Pengawasan Benih Perkebunan sebesar 3,28 berada pada kategori **“BAIK”** (pada interval 82,03%).

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	3,32	Baik	3
2.	Prosedur	3,20	Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3,12	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,24	Baik	5
5.	Produk Pelayanan	3,31	Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34	Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,17	Baik	7
8.	Sarana dan Prasarana	3,14	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	Baik	1

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



Gambar 1. Indeks Unsur Pelayanan

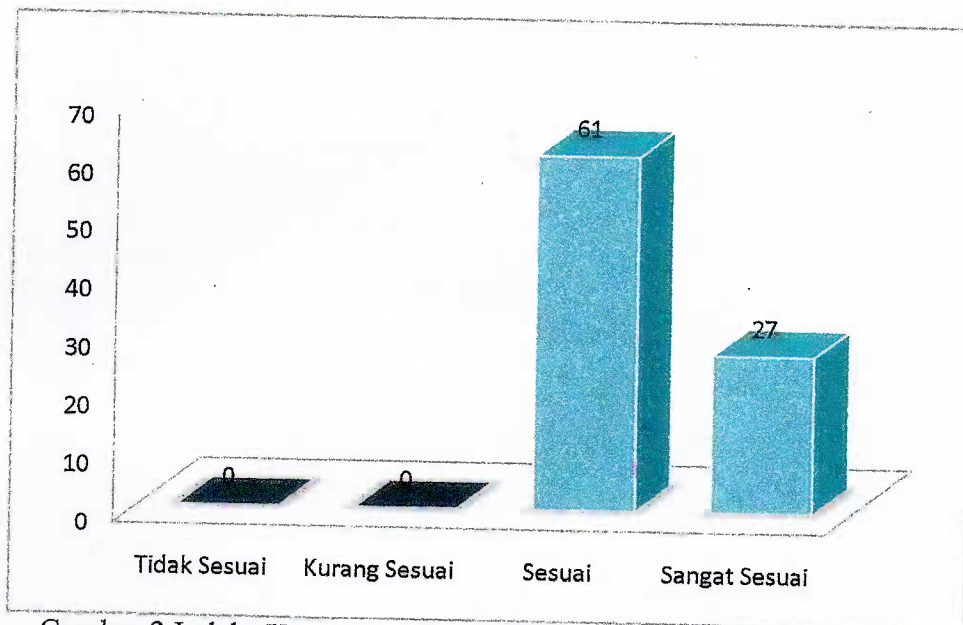
#### a. Persyaratan dalam Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32 berada pada interval skor 3,06s/d 3,54 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	TidakSesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	61	69,32
4	SangatSesuai	4	27	30,68
Jumlah			88	100

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



Gambar 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

#### b. Prosedur dalam Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

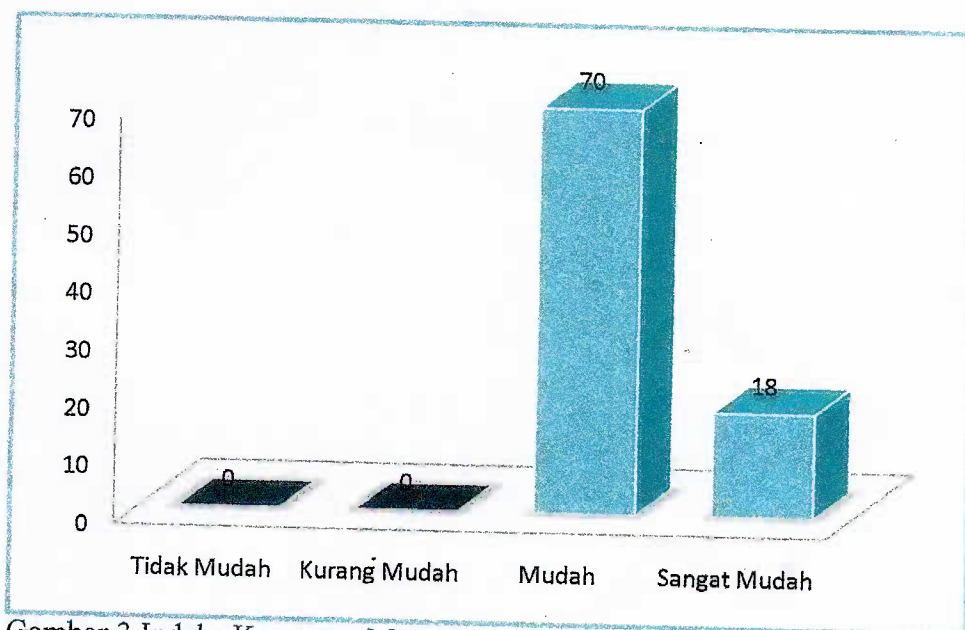


Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat penggunaan layanan di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	70	79,55
4	Sangat Mudah	4	18	20,45
Jumlah			88	100

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



Gambar 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

#### c. Waktu dalam Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

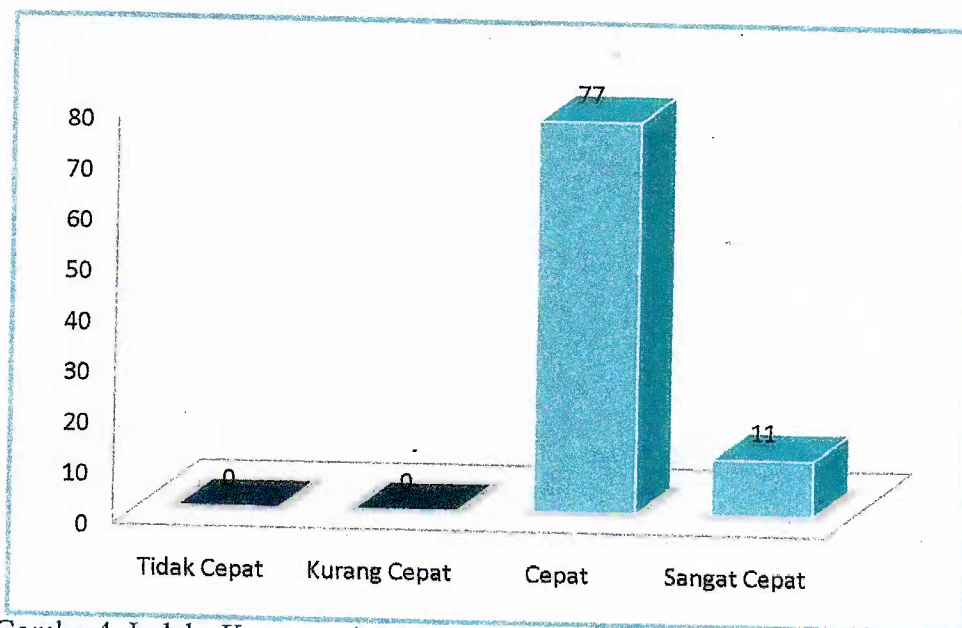
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,12 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“BAIK”** Dengan demikian kepuasan

masyarakat pengguna layanan kelurahan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan kelurahan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	0	0
3.	Cepat	3	77	87,5
4.	Sangat Cepat	4	11	12,5
	Jumlah		88	100

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



Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

d. **Biaya/Tarif dalam Pelayanan**

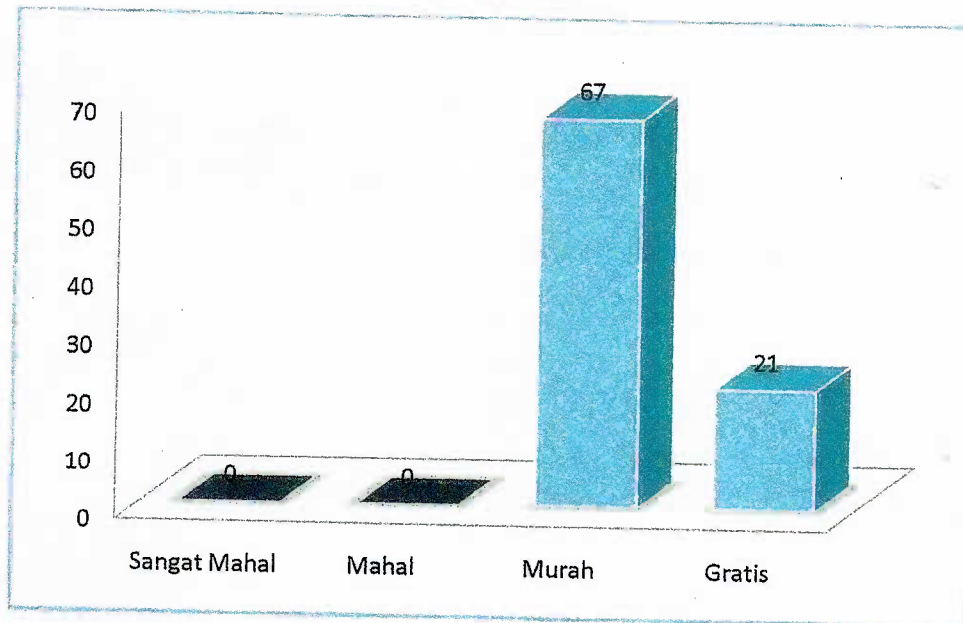
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih 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 Mahal	1	0	0
2.	Mahal	2	0	0
3.	Murah	3	67	76,14
4.	Gratis	4	21	23,86
Jumlah			88	100

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



Gambar 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

#### e. Produk dalam Pelayanan

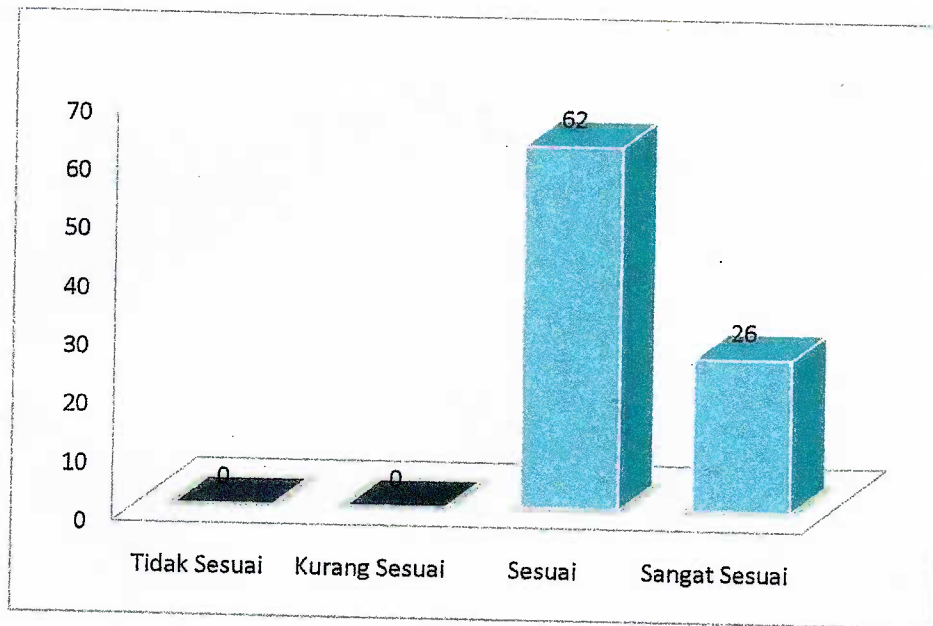
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,31 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup produk berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Jenis Layanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	62	70,45
4.	Sangat Sesuai	4	26	29,55
Jumlah			88	100

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



Gambar 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

**f. Kompetensi Pelaksana dalam Pelayanan**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,34 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategor **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

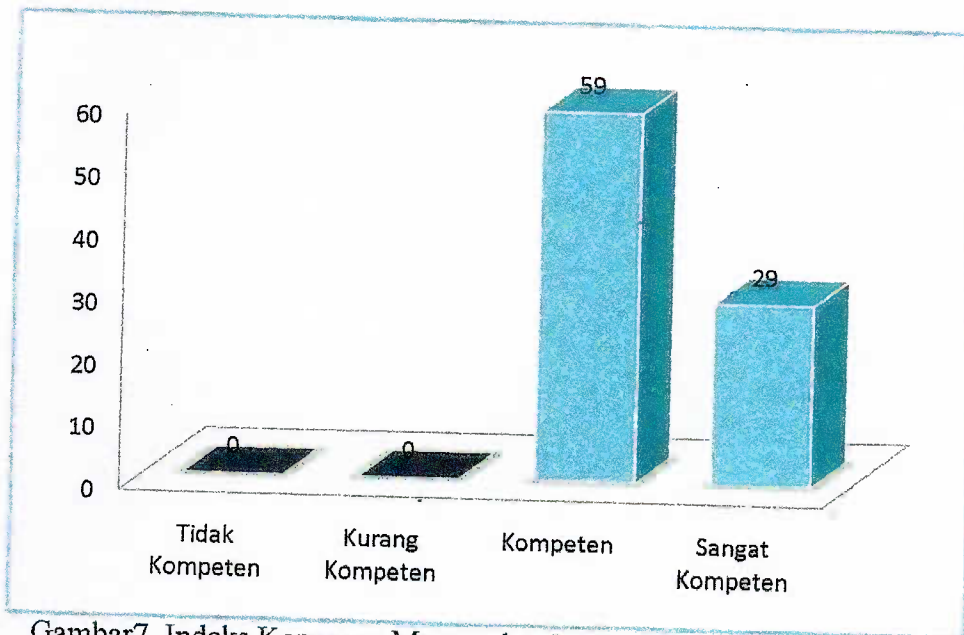


Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0
3.	Kompeten	3	59	67,05
4.	Sangat Kompeten	4	29	32,95
Jumlah			88	100

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



Gambar 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

#### g. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

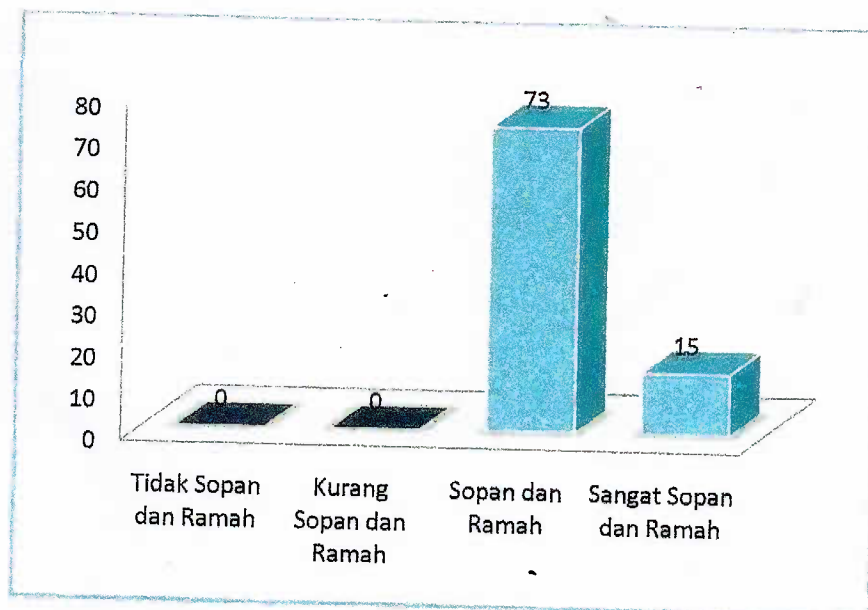
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,17 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kelurahan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih 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.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	3	73	82,95
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	15	17,05
Jumlah			88	100

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



Gambar 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

#### h. Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan

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

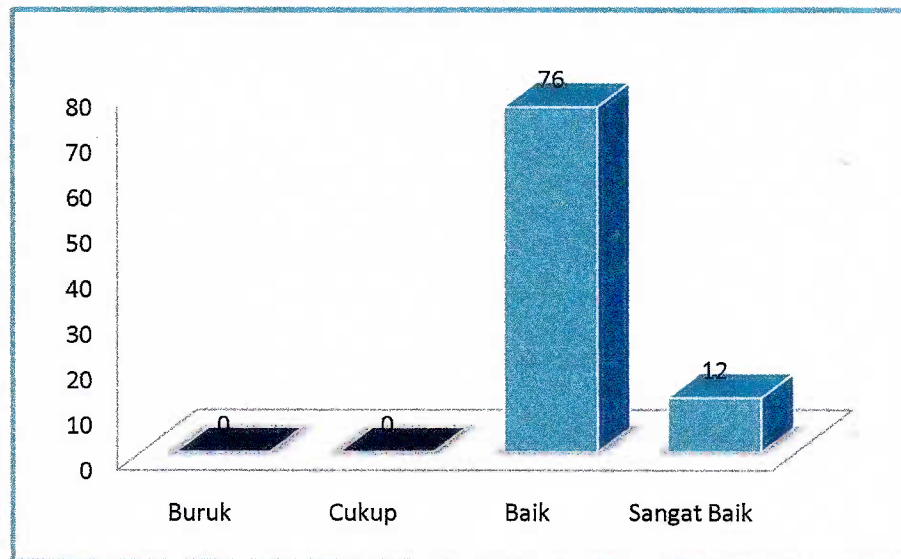
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,14 berada pada 3,06 s/d 3,54 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	0	0
3.	Baik	3	76	86,36
4.	Sangat Baik	4	12	13,64
Jumlah			88	100

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



Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan

#### i. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dalam Pelayanan

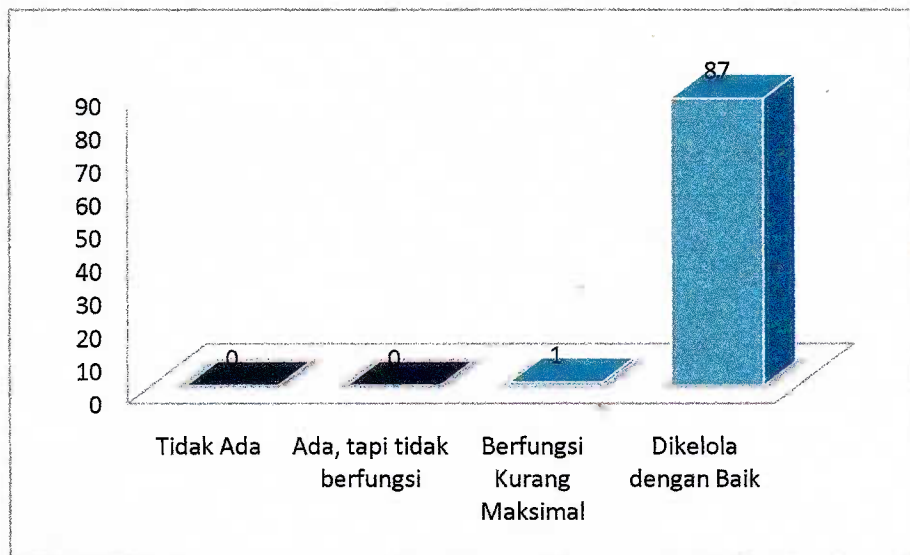
Penanganan pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup penanganan pengaduan saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, ruang lingkup penanganan pengaduan saran dan masukan dalam pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukkan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Ada	1	0	0
2.	Ada, tapi Tidak Berfungsi	2	0	0
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	1	1,14
4.	Dikelola dengan Baik	4	87	98,86
Jumlah			88	100

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



Gambar 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukkan



## 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 Pengawasan Benih Perkebunan sebesar 82,03 dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” disusul ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana”

**B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang waktu pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Produk Pelayanan Perilaku Pelayanan, lingkup prosedur, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan, Sarana dan Prasarana pelayanan serta biaya pada pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, kedelapan ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

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

UNIT PELAYANAN : UPTD PENGAWASAN BENIH PERKEBUNAN  
ALAMAT : JL. SLAMET RIYADI GG. 6 KARANG ASAM SAMARINDA  
Tlp/Fax. : 0541 273580

[illegible]

47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	4	3	3	3	4	4	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	4	3	3	3	4	4	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	4	3	3	3	4	4	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	3	3	3	4	4	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	4	3	3	3	4	4	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	3	3	3	4	4	3	3	4
61	4	3	3	3	4	4	3	3	4
62	4	3	3	3	4	4	3	3	4
63	4	3	3	3	4	4	3	3	4
64	4	3	3	3	4	4	3	3	4
65	4	3	3	3	4	4	3	3	4
66	4	3	3	3	4	4	3	3	4
67	3	4	3	3	3	4	3	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	4	4	4	4
75	3	4	4	4	3	4	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	3	4	3	3	3	3	4
80	3	4	3	4	4	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	4	4	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	4	3	4	3	4	3	3	4
85	3	3	4	4	3	3	3	3	4
86	4	4	3	4	4	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	292	282	275	285	291	294	279	276	351
NRR / Unsur	3,318	3,205	3,125	3,239	3,307	3,341	3,170	3,136	3,989
NRR tertbg/ unsur	0,365	0,353	0,344	0,356	0,364	0,368	0,349	0,345	0,439
									*)
									3,281
IKM Unit pelayanan									**) 82,031

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya / Tarif

-\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,071  
 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 82,03**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

---

U5	Produk Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan I
U9	Sarana dan Prasarana