

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I



TAHUN 2024

**DINAS KETAHANAN PANGAN DAN
PERTANIAN
KABUPATEN NATUNA**



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN

Jalan Batu Sisir - Bukit Arai, Gedung E (Pulau Semion) Lantai II,
Natuna, Kepulauan Riau 29777,
Laman dkpp.natunakab.go.id, Pos-el dkpp@natunakab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN NATUNA
NOMOR 29 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN NATUNA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, maka dipandang perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Natuna tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna Tahun 2024;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);
7. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87);
8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
1. Melakukan persiapan Survei Kepuasan Masyarakat;
 2. Melakukan pengambilan data Survei Kepuasan Masyarakat;
 3. Melakukan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Melakukan penyusunan laporan kepuasan masyarakat;
 5. Melakukan rapat-rapat koordinasi terkait Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 1 Februari 2024



Plt. Kepala Dinas,

Ir. BASRI, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19660221 199703 1 002

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Yang bersangkutan;
2. Peringgal.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KETAHANAN PANGAN DAN
PERTANIAN KABUPATEN NATUNA
NOMOR 29 TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN
PERTANIAN KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KETAHANAN PANGAN
DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

NO.	NAMA/NIP	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DINAS
1	2	3	4
1.	Ir. BASRI, M.Si 19660221 199703 1 002	Ketua	Plt. Kepala Dinas
2.	IZNIADI, S.Sos 19710721 200003 1 006	Sekretaris	Plt. Sekretaris
3.	AGUS BUDIYONO, SP., M.Sc 19720731 200012 1 001	Anggota	Analisis Ketahanan Pangan Ahli Madya
4.	ENDANG PURWANTI, SP., M.Sc 19710531 200012 2 004	Anggota	Penyuluh Pertanian Ahli Madya
5.	AKMAL DUSKY, S.Pt 19710921 200212 1 005	Anggota	Kepala Bidang Ketahanan Pangan
6.	YUNEVA, S.E 19780126 200212 2 005	Anggota	Kepala Bidang Perkebunan
7.	ARIZATIN, S.P 19780622 200212 1 012	Anggota	Kepala Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura
8.	ZULFIKAR, SH., MM 19690727 200012 1 002	Anggota	Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan
9.	SAIDIR, S.E 19680104 200003 1 006	Anggota	Kepala Bidang Prasarana, Sarana dan Penyuluhan
10.	HANIPAH, S.H 19750717 200604 2 031	Anggota	Kepala sub bagian Umum dan Kepegawaian
11.	IWAN SETIAWAN, S.Pt 19761228 200604 1 007	Anggota	Perencana Ahli Muda
12.	MISWAN, S.ST 19700720 200212 1 005	Anggota	Kepala UPTD Pusat Kesehatan Hewan
13.	WAN BUDI, S.P 19810212 200604 1 007	Anggota	Kepala UPTD Balai Benih Utama
14.	ZURIYADI, S.E.Sy 19741205 200212 1 006	Anggota	Kepala UPTD Balai Penyuluhan Pertanian
15.	DEWI ANGGRAINI, S.I.P 19791022 200212 2 005	Anggota	Analisis Tata Usaha



Plt. Kepala Dinas,

Ir. BASRI, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19660221 199703 1 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian. Pedoman pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas Pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan, untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan pikiran maupun tenaga sehingga laporan ini dapat diselesaikan.

Ranai, 24 Juni 2024
Plt. KEPALA DINAS,



WAN SYAZALI, SKM

NIP. 19760507 200502 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran.....	3
1.5 Prinsip.....	3
1.6 Ruang Lingkup.....	4
1.7 Manfaat.....	5
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	6
2.1 Definisi Survei	6
2.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Survei	6
2.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data.....	6
2.4 Metode dan Unsur Survei.....	7
2.5 Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	9
2.6 Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data	11
2.7 Pelaksanaan Pengumpulan Data	12
2.8 Langkah-Langkah Pengolahan Data	13
2.9 Perangkat Pengolahan Data.....	14
2.10 Laporan Hasil Penyusunan Survei.....	15
BAB III ANALIS DAN PEMBAHASAN	18
3.1 Karakteristik Responden	18
3.2 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).	23
3.3 Tren Nilai SKM	34
3.4 Saran Responden	34
BAB IV PENUTUP	37
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran	38
BAB V LAMPIRAN.....	39
5.1 Dokumentasi Kuesiner SKM Secara Langsung	39
5.2 Form Kuesioner SKM.....	40
5.3 Dokumentasi Kuesioner SKM Google Form	41
5.4 Rekapitulasi Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Aperatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aperatur pemerintah.

Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai dan akan menghasilkan outcome memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Nomor I Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kabupaten Natuna Nomor 29 Tahun 2024 Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kabupaten Natuna Tahun 2024.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya bagi masyarakat, Survei

Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang Kinerja Pelayanan Unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (Feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas Pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Natuna.

1.4 Sasaran

Sasaran Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas Pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara Pelayanan Publik pada Pelayanan Dinas Ketahanan pangan Kabupaten Natuna, meliputi metode survei dan unsur survei. Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengambilan data, pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberikan batas yang jelas atas data penyelidikan, peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Survei

Survei ini dilaksanakan selama 1 (satu) semester pada tanggal 10 Januari sampai tanggal 10 Juni 2024 di berbagai wilayah yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Natuna.

2.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Sampel/responden survei ini adalah sebagian masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Natuna. Jumlah sampel/responden diambil adalah 113 yang berdasarkan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan dengan cakupan wilayah masing-masing.

Pengumpulan data dari pengisian kuisioner oleh responden. Kuisioner tersebut mengacu pada pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Data dari kuisioner tersebut direkap dan diolah. Adapun unsur survei kepuasan masyarakat yang dipertanyakan dalam kuisioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Produk spesifikasi jenis dan mutu pelayanan
4. Kompetensi pelaksana
5. Sarana dan Prasarana
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
7. Waktu pelayanan
8. Biaya/tariff
9. Perilaku pelaksana

2.4 Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan

mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengambilan angket dilakukan dengan membagikan langsung lembaran kuesioner kepada masyarakat supaya dapat memberikan responnya terhadap kinerja di Dinas Ketahanan Pangan.

Penggunaan metode ini tidak merubah pertanyaan terkait unsur yang disurvei sehingga penilaian tetap dilakukan sesuai dengan cara perhitungan pada survei semester I. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aperatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Mutu Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

4. Komentensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Usaha, Pembangunan, Proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (Gedung).

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

7. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

8. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerimaan layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

9. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Catatan :

- *Unsur 8 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundang biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (Kosumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis.*
- *Unsur 4 dan 9 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan dengan cara membagikan langsung kuisioner kepada masyarakat.*

Dalam kuesioner ini juga disertakan kolom saran yang dapat digunakan oleh pengguna jasa untuk memberikan masukan saran terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh dinas ketahanan pangan. Saran ini digunakan untuk evaluasi hal lain yang tidak terpenuhi dalam pertanyaan yang diberikan.

2.5 Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan :

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarahan, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveior sebanyak 3 orang).

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian Yaitu :

- Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei
- Identitas responden meliputi: jenis kelamin, pekerjaan, Pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.
- Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Bentuk jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas Sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- Tidak baik diberikan nilai persepsi 1;
- Kurang baik diberikan nilai persepsi 2;
- Baik diberikan nilai persepsi 3; dan
- Sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Terhadap pertanyaan tambahan ini memiliki skala penilaian 1 sampai dengan 6 dengan katagori yaitu:

- Sangat tidak setuju diberi nilai persepsi 1
- Tidak setuju diberi nilai persepsi 2
- Kurang setuju diberi nilai persepsi 3
- Cukup diberi nilai persepsi 4
- Setuju diberi nilai persepsi 5
- Sangat setuju diberi nilai persepsi 6

2.6 Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan table atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan. Tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari Krejcie dan Morgan, dengan rumus:

$$S = (A2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 N - 1) + A2 \cdot P \cdot Q$$

Dimana :

S = jumlah sampel

A2 = lambda (factor pengali) dengan dk = 1, Taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P = (populasi menyebar normal) = Q = 0, 5 D = 0, 0

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi pelayanan dinas ketahanan pangan pada Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan dinas ketahanan

pangan dan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.7 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden pada semester ini dilakukan dengan 2 (dua) metode, dilakukan dengan pengisian secara langsung kepada responden.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan (2) dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei. Dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.8 Langkah-Langkah Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N: bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s. d 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonsevasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

2. SKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan, dan
- Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Persepsi	(NI)	Konversi (NIK)	Pelayanan (x)	Palayanan (y)
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,54	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,55 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

2.9 Perangkat Pengolahan Data

1. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program computer/system data base (Microsoft Excel 2010).

2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuensioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formular mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuensioner yang di isi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing- masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga tiga pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata- rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang

2) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerimaan layanan.

2.10 Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan Intansi Pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Survei setiap unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut:

Tabel 2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Usur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan Pelayanan	a
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	b

No	Usur SKM	Nilai Unsur SKM
3	Produk Spesifikasi Jenis dan Mutu Pelayanan	c
4	Kompetensi Pelaksana	d
5	Sarana dan Prasarana	e
6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	f
7	Waktu Pelayanan	g
8	Biaya/tarif	h
9	Perilaku Pelaksana	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

1. Nilai Survei adalah Nilai Indeks (X)

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = x 25 =... (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)
- Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3 Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	2 (dua) bulan kerja+Forum konsultasi
3	Pengolahan Data Indeks	10 (satu) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	10 (satu) hari kerja

BAB III

ANALIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Pada survei ini, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah jiwa yang ditanggung. Lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

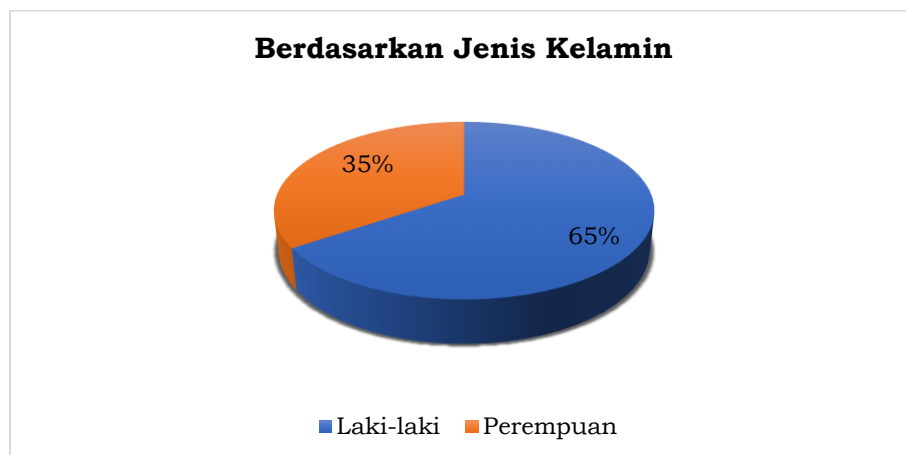
Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan, seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	74	65,5
2	Perempuan	39	34,5
Jumlah		113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa yang mendapatkan pelayanan sebagian besar adalah Laki-laki 74 orang (65,5%). Sedangkan perempuan lebih sedikit yaitu 39 orang (34,5%). Lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Analisis, 2024

2. Responden berdasarkan umur

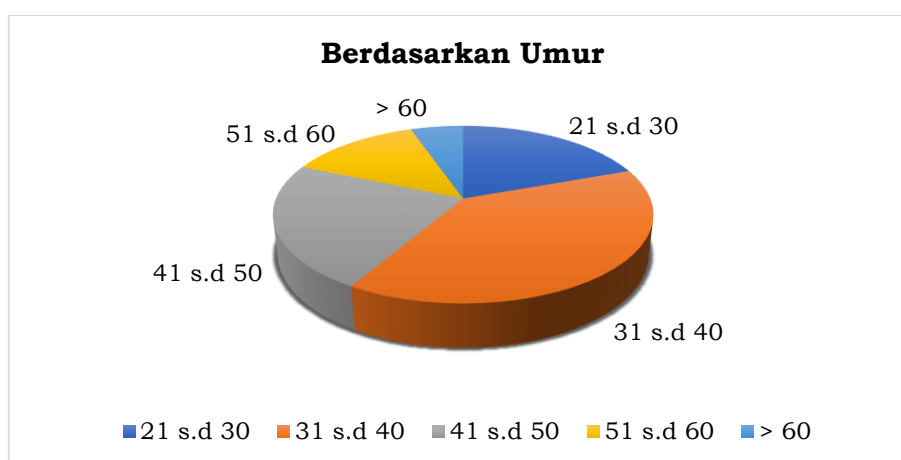
Responden berdasarkan umur dibagi menjadi lima kelompok yaitu kelompok umur 20 s. d 30 tahun, kelompok umur 31 s. d 40 tahun, kelompok umur 41 s. d 50 tahun, kelompok umur 51 s. d 60 tahun dan kelompok umur 60 tahun ke atas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5 Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (tahun)	Jumlah responden	Persentase (%)
1	21 s.d 30	22	19,5
2	31 s.d 40	44	38,9
3	41 s.d 50	26	23,0
4	51 s.d 60	15	13,3
5	> 60	6	5,3
Jumlah		113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa yang memperoleh pelayanan terbesar pada kelompok umur 31 s. d 40 tahun sebanyak 44 orang (38,9%) diikuti urutan kedua yaitu kelompok umur 41 s. d 50 tahun sebanyak 26 orang (23,0%), diurutan ketiga kelompok umur 21 s. d 30 sebanyak 22 orang (19,5%). Selanjutnya kelompok umur 51 s. d 60 tahun sekitar 15 orang (13,3%), dan terakhir kelompok umur >60 sekitar 6 orang (5,3%). Untuk lebih memahami lagi dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Grafik 2 Responden Berdasarkan Umur

Sumber: Hasil Analisis, 2024

3. Responden berdasarkan pendidikan

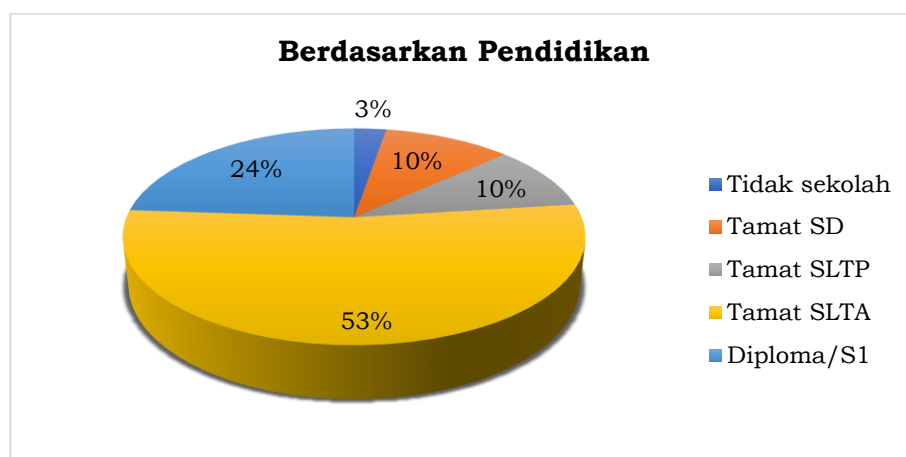
Pendidikan responden berbeda-beda, sehingga perlu dikelompokkan menjadi lima kelompok adalah kelompok tidak sekolah, kelompok tamat SD, kelompok tamat SLTP, kelompok tamat SLTA dan kelompok tamat Diploma/S1. Responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6 Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Umur (tahun)	Jumlah responden	Persentase (%)
1	Tidak sekolah	3	2,7
2	Tamat SD	12	10,6
3	Tamat SLTP	11	9,7
4	Tamat SLTA	60	53,1
5	Diploma/S1	27	23,9
Jumlah		113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pendidikan responden sebagian besar tamat SLTA sebanyak 60 orang (53,1%), urutan berikutnya tamat Diploma/S1 sekitar 27 orang (23,9%), berikutnya tamat SD sebanyak 12 orang (10,6%), selanjutnya Tamat SLTP mencapai 11 orang (9,7%) dan paling sedikit yaitu tidak sekolah sekitar 3 orang (2,7%). Untuk memperjelas dapat dilihat pada grafik berikut.



Grafik 3 Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

4. Responden berdasarkan pekerjaan

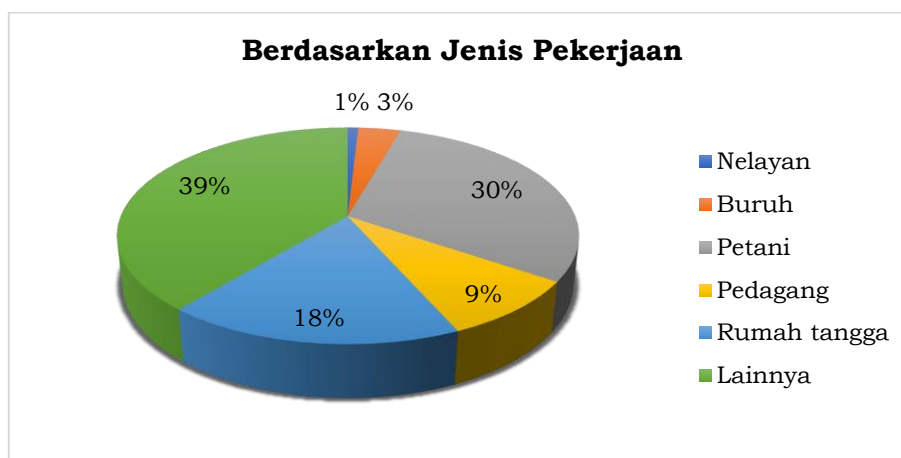
Responden berdasarkan pekerjaan dibagi dalam 6 kelompok yaitu kelompok nelayan, kelompok buruh, kelompok petani, kelompok pedagang, kelompok rumah tangga dan kelompok lainnya. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 7 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Nelayan	1	0,9
2	Buruh	4	3,5
3	Petani	34	30,1
4	Pedagang	10	8,8
5	Rumah tangga	20	17,7
6	Lainnya	44	38,9
Jumlah		113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Responden paling banyak adalah petani dan pekerjaan lainnya seperti honorer, pns, wiraswasta dan lain-lain, untuk petani mencapai 34 orang (30,1%), disusul kelompok pekerja lainnya sebanyak 44 orang (38,9%), kelompok ibu rumah tangga sebanyak 20 orang (17,7%). kelompok pedagang sebanyak 10 orang (8,8%), kelompok buruh sebanyak 4 orang (3,5%) dan kelompok nelayan sebanyak 1 orang (0,9%). Dari tabel di atas dapat juga dijelaskan pada Grafik di bawah ini



Grafik 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

5. Responden berdasarkan jumlah jiwa yang ditanggung

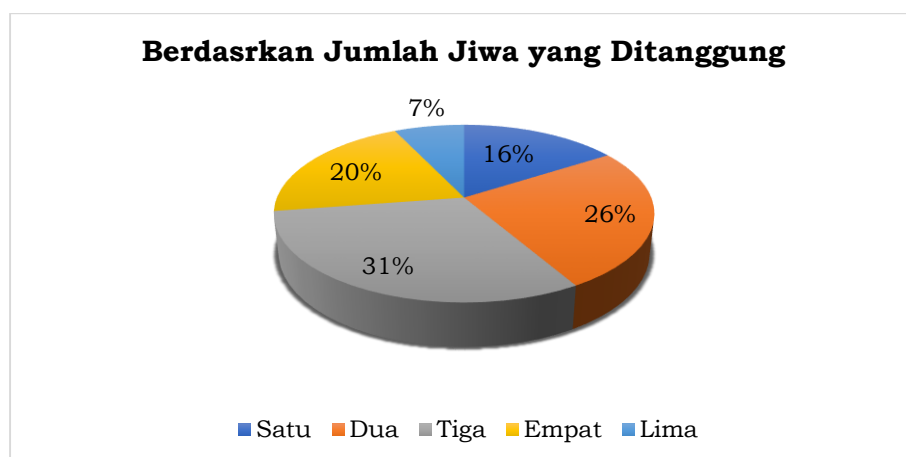
Masing-masing responden mempunyai anggota keluarga yang menjadi tanggungannya yang jumlahnya berbeda-beda, ada yang satu orang, dua orang, tiga orang, empat orang, lima orang dan lainnya. Responden berdasarkan jumlah jiwa yang ditanggung dapat diketahui pada Table berikut:

Tabel 8 Responden Berdasarkan Jumlah Jiwa yang Ditanggung

No	Jumlah jiwa yang ditanggung (orang)	Jumlah responden	Persentase (%)
1	Satu	18	15,9
2	Dua	29	25,7
3	Tiga	35	31,0
4	Empat	23	20,4
5	Lima	8	7,1
Jumlah		113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan tabel di atas yang mempunyai tanggungan terbanyak adalah tiga jiwa sebanyak 35 responden (31,0%), kemudian yang tanggung dua jiwa sebanyak 29 responden (25,7%), yang tanggung empat jiwa ada 23 responden (20,4%), yang tanggung satu jiwa ada 18 responden (15,9%). responden yg paling sedikit jumlah yang tanggungannya lima jiwa yaitu 8 responden (7,1%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Grafik 5 Responden Berdasarkan Jumlah Jiwa yang Ditanggung

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan grafik dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menanggung satu jiwa dalam keluarganya.

3.2 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperoleh hasil sebagaimana tersaji dalam tabel di bawah ini.

Tabel 9 Hasil Pengolahan Data SKM

No	Unsur pelayanan	Nilai Survei	Nilai Rerata	Nilai Indeks Pelayanan (Nilai Rerata X 0,11)	Kinerja	Mutu	Peringkat
1	Persyaratan pelayanan	365	3,23	0,36	Baik	B	6
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	363	3,21	0,35	Baik	B	8
3	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	361	3,19	0,35	Baik	B	9
4	Kompetensi pelaksana	387	3,42	0,38	Baik	B	4
5	Sarana dan prasarana	369	3,27	0,36	Baik	B	7
6	Penanganan pengaduan, saran, masukan	405	3,58	0,39	Sangat Baik	B	3
7	Waktu pelayanan	373	3,30	0,36	Baik	B	5
8	Biaya/tarif	447	3,96	0,44	Sangat Baik	A	1
9	Perilaku pelaksana	409	3,62	0,40	Sangat Baik	A	2
Jumlah Nilai Indeks Pelayanan				3,39	Baik		
Nilai Survei (SKM) = (Nilai Indeks Pelayanan X 25)				84,67			

Sumber: Hasil Analisis, 2024

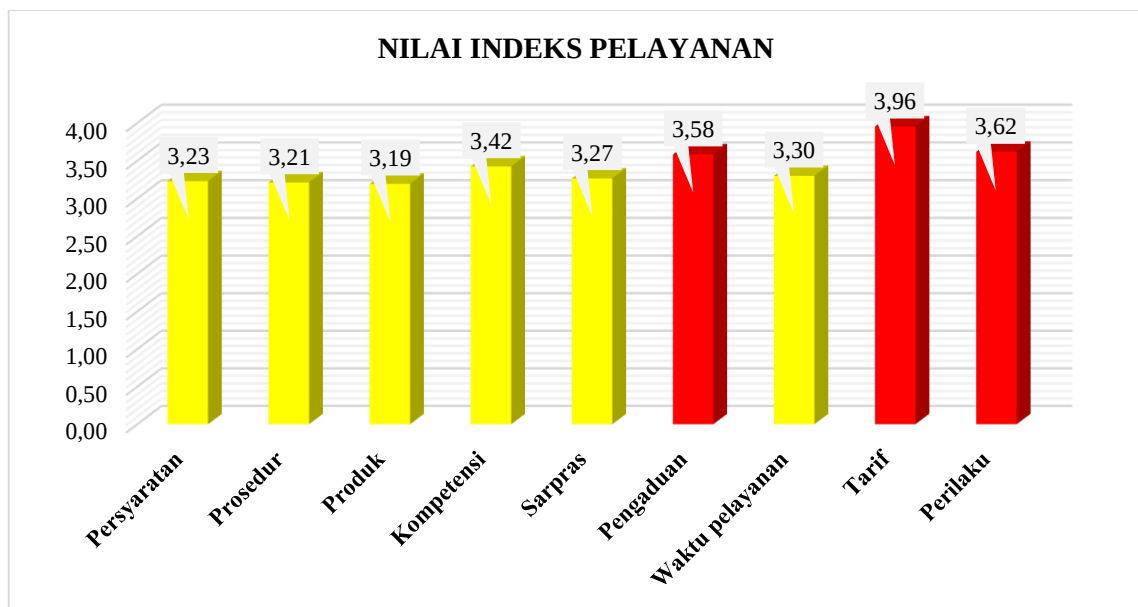
Sedangkan nilai indeks pelayanan diperoleh 3,39 yang berasal dari penjumlahan hasil perkalian nilai rerata dengan nilai tertimbang yaitu 0,11.

$$\text{Nilai indeks pelayanan} = (3,23 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,19 \times 0,11) + (3,42 \times 0,11) + (3,27 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,30 \times 0,11) + (3,96 \times 0,11) + (3,62 \times 0,11) = 3,39$$

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan maka nilai indeks pelayanan dikalikan nilai konversi yaitu 25.

Nilai survei (SKM) = $3,38 \times 25 = \mathbf{84,27}$ Mutu pelayanan termasuk kategori **baik** Kinerja unit pelayanan **B** (masuk dalam range 76,61 - 88,30).

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kinerja masing- masing unsur pelayanan. Unsur persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk/spesifikasi jenis pelayanan dan mutu pelayanan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana termasuk kategori (B) baik. Sedangkan penanganan pengaduan, saran/masukan dan waktu pelayanan, biaya/tarif, serta perilaku pelaksana adalah baik (A) yaitu sangat baik. Untuk Biaya/tarif merupakan nilai indeks tertinggi karena tidak ada pemungutan biaya sehingga menjadi peringkat pertama. Berikut penjabaran masing-masing unsur dan lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 6 Hasil Pengolahan Data SKM

Sumber: Hasil Analisis, 2024

1. Persyaratan Pelayanan

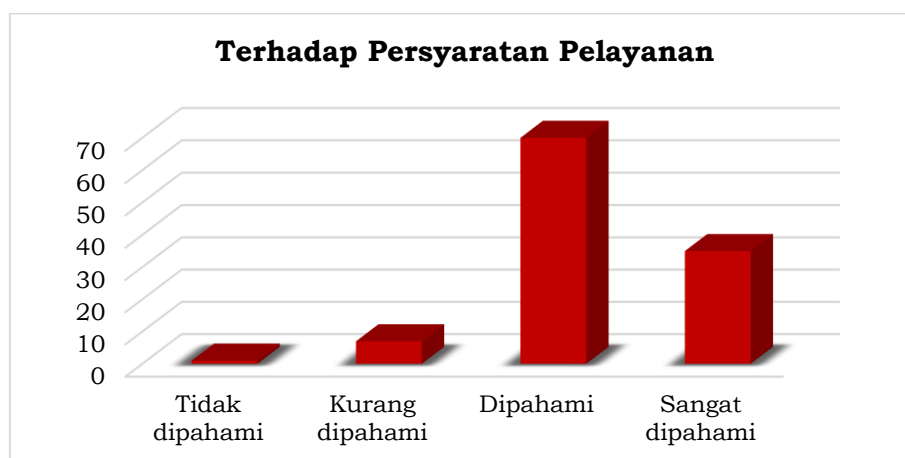
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,23 berada pada interval 3,07-3,54 kategori “baik” dengan nilai indeks 0,36. Responden memahami yang dimaksud pada pertanyaan sehingga jawaban yang diberikan menghasilkan kategori baik. Hal ini dapat dilihat pada jawaban kuisioner seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 10 Penilaian Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Tidak dipahami	1	1	0,9
2	Kurang dipahami	2	7	6,2
3	Dipahami	3	70	61,9
4	Sangat dipahami	4	35	31,0
Total			113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah dipahami ada 70 responden (61,9%). Jawaban sangat dipahami ada 35 responden (31,0%), Jawaban kurang dipahami ada 7 responden (6,2%), dan 1 responden pada jawaban tidak dipahami (0,9%). Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 7 Penilaian Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

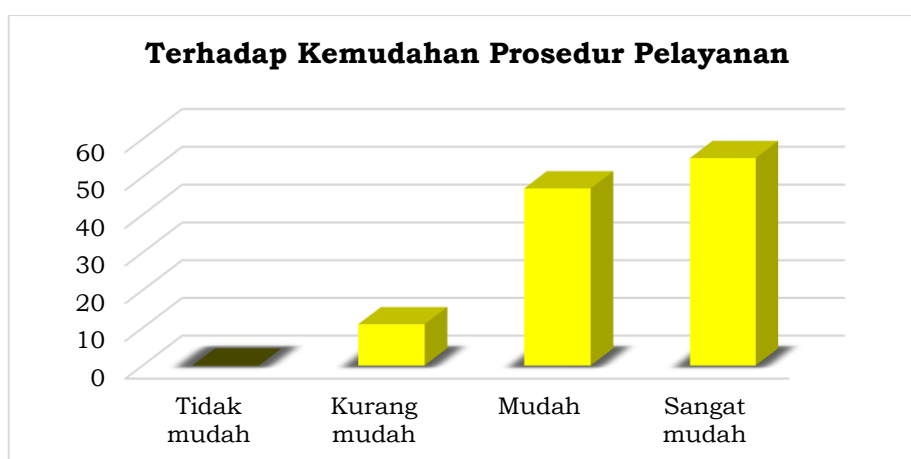
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan pada bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,21 berada pada interval 3,07-3,54 kategori “baik” dengan nilai indeks 0,35. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur disajikan pada table berikut.

Tabel 11 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Tidak mudah	1	0	0
2	Kurang mudah	2	11	9,7
3	Mudah	3	47	41,6
4	Sangat mudah	4	55	48,7
Total			113	100

Sumber Data Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah sangat mudah ada 55 responden (48,7%). Jawaban mudah ada 47 responden (41,6%), jawaban kurang mudah ada 11 responden (9,7%), dan ada 0 responden pada jawaban tidak mudah. Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 8 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

3. Ketepatan Mutu Pelayanan

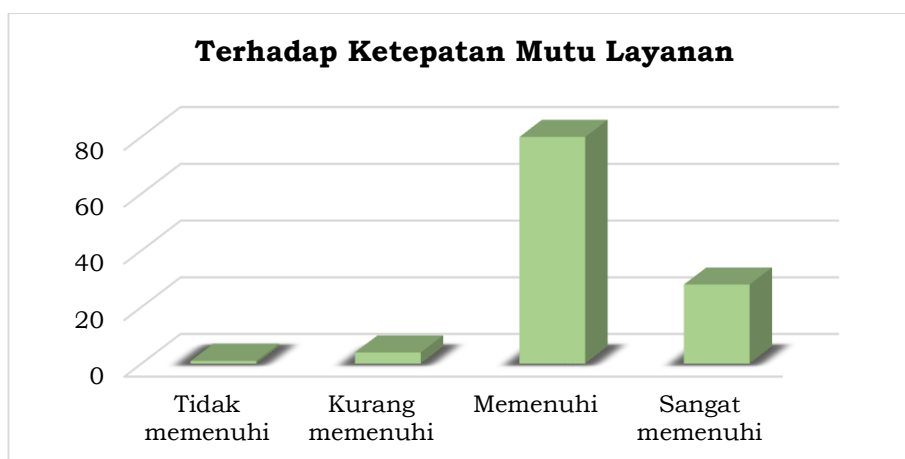
Produk adalah hasil akhir dari ketepatan mutu pelayanan. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,19 berada pada interval 3,07-3,54 kategori “baik” dengan nilai indeks 0,35. Hal ini berdasarkan penilaian responden yang ditunjukkan oleh jawaban dari responden terhadap kuisioner yang diberikan seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 12 Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Mutu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Tidak memenuhi	1	1	0,9
2	Kurang memenuhi	2	4	3,5
3	Memenuhi	3	80	70,8
4	Sangat memenuhi	4	28	24,8
Total			113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah memenuhi ada 80 responden (70,8%). Jawaban sangat memenuhi ada 28 responden (24,8%). Jawaban kurang memenuhi ada 4 responden (3,5), dan ada 1 responden pada jawaban tidak memenuhi (0,9%). Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 9 Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Mutu Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

4. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana

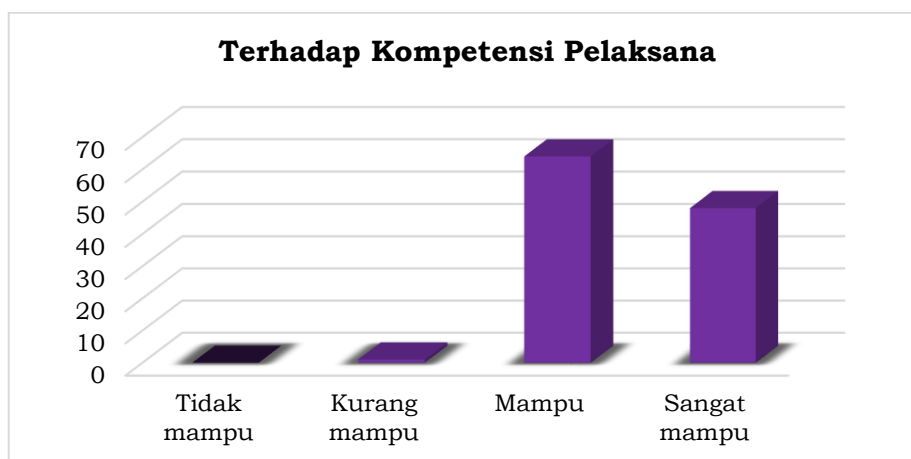
standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,42 berada pada interval 3,07-3,54 kategori “baik” dengan nilai indeks 0,38. Sebagaimana tercermin pada jawaban dari responden di bawah ini:

Tabel 13 Penilaian Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Tidak mampu	1	0	0
2	Kurang mampu	2	1	0,9
3	Mampu	3	64	56,6
4	Sangat mampu	4	48	42,5
Total			113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah mampu ada 64 responden (56,6%). Jawaban sangat mampu ada 48 responden (42,5%). Jawaban kurang mampu ada 1 responden (0,9%), dan ada 0 responden pada jawaban tidak mampu. Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 10 Penilaian Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana

Sumber: Hasil Analisis, 2024

5. Sarana dan Prasarana

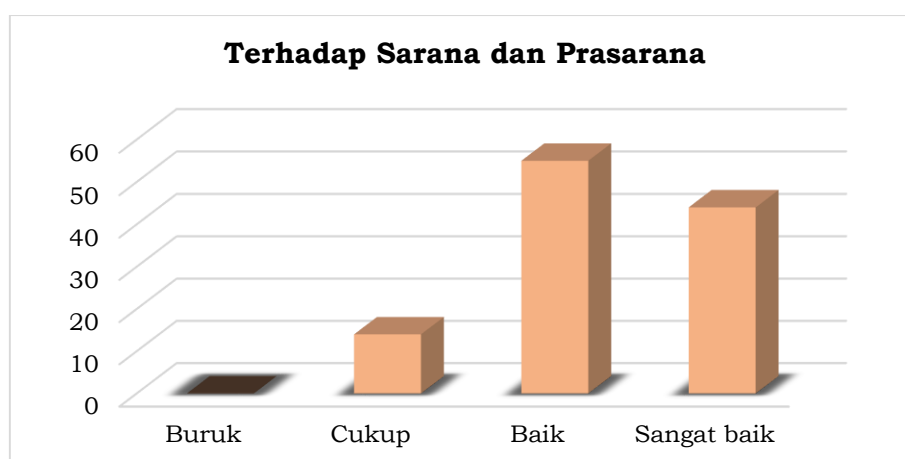
Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,27 berada pada interval 3,07-3,54 kategori “baik” dengan nilai indeks 0,36. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden seperti pada tabel berikut:

Tabel 14 Penilaian Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	14	12,4
3	Baik	3	55	48,7
4	Sangat baik	4	44	38,9
Total			113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah baik ada 55 responden (48,7%). Jawaban sangat baik ada 44 responden (38,9%), jawaban cukup ada 14 responden (12,4%), dan ada 0 responden pada jawaban buruk. Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 11 Penilaian Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

Sumber: Hasil Analisis, 2024

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

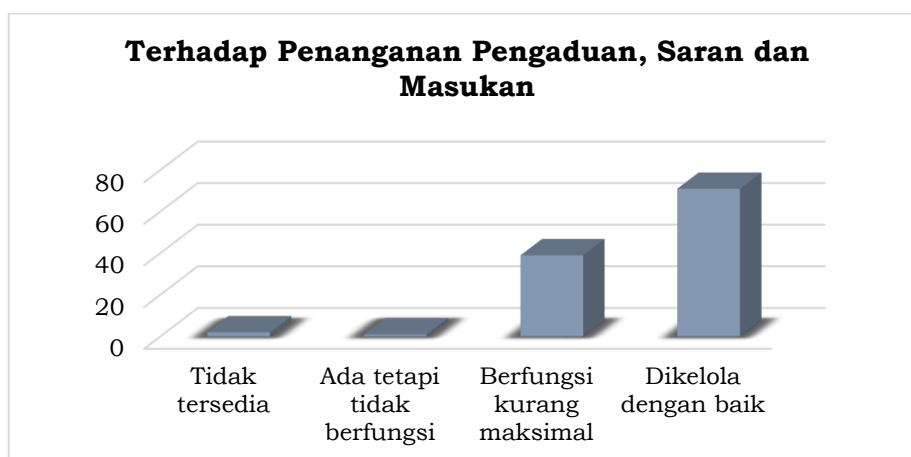
Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,58 berada pada interval 3,55-4,00 kategori “sangat baik” dengan nilai indeks 0,39. Dapat dilihat dari jawaban pada tabel di bawah ini:

Tabel 15 Penilaian Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Tidak tersedia	1	2	1,8
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1	0,9
3	Berfungsi kurang maksimal	3	39	34,5
4	Dikelola dengan baik	4	71	62,8
Total			113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah dikelola baik ada 71 responden (62,8%). Jawaban berfungsi kurang maksimal ada 39 responden (34,5%), Jawaban tidak tersedia ada 2 responden (1,8%), dan jawaban tersedia tetapi tidak berfungsi ada 1 responden (0,9%). Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 12 Penilaian Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

7. Waktu pelayanan

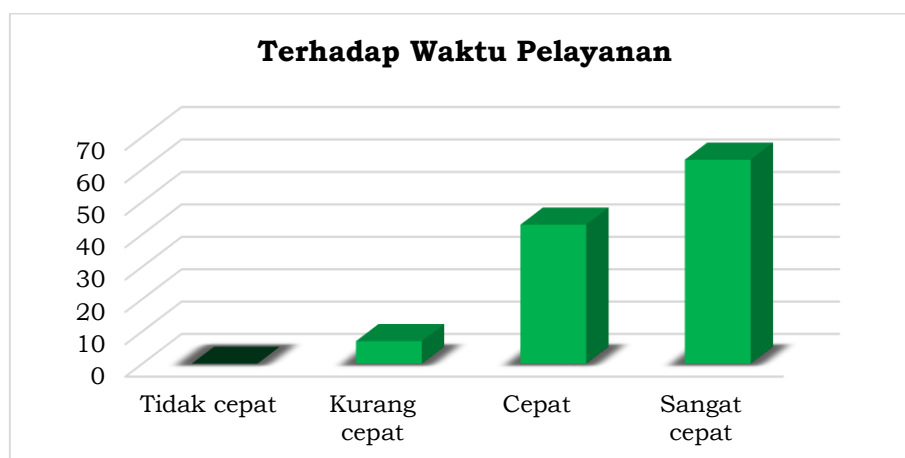
Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan dari awal dan akhir berlangsungnya pelayanan. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,30 berada pada interval 3,07-3,54 kategori “baik” dengan nilai indeks 0,36. Penilaian ini berdasarkan jawaban kuisioner dari responden seperti pada tabel.

Tabel 16 Penilaian Responden Terhadap Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	7	6,2
3	Cepat	3	43	38,1
4	Sangat cepat	4	63	55,8
Total			113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah sangat cepat ada 63 responden (55,8%). Jawaban cepat ada 43 responden (38,1%), Jawaban kurang cepat ada 7 responden (6,2%), dan 0 responden pada jawaban tidak cepat dan kurang cepat. Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 13 Penilaian Responden Terhadap Waktu Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

8. Biaya/ Tarif

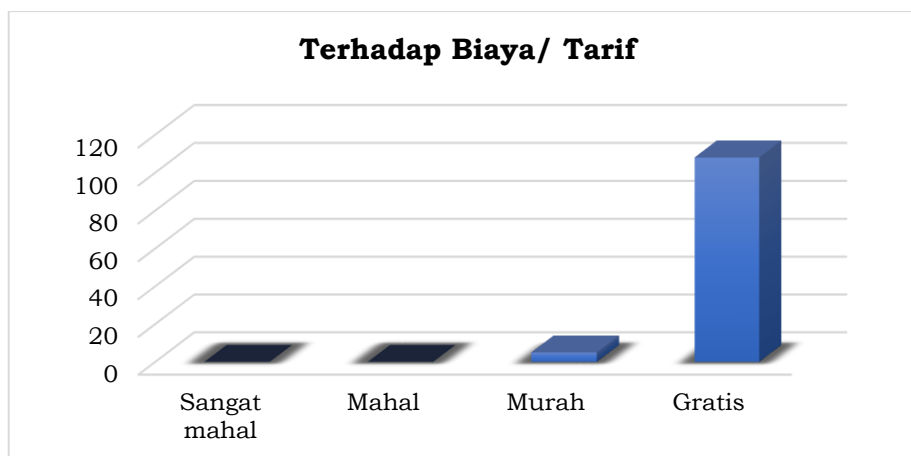
Biaya/tarif merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna/penerima layanan. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,96 berada pada interval 3,55-4,00 kategori “sangat baik” dengan nilai indeks 0,44, karena tidak ada pungutan biaya atau gratis. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 17 Penilaian Responden Terhadap Biaya/ Tarif

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Sangat mahal	1	0	0
2	Mahal	2	0	0
3	Murah	3	5	4,4
4	Gratis	4	108	95,6
Total			113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah gratis ada 108 responden (95,6%). Jawaban murah ada 5 responden (4,4%), dan 0 responden pada jawaban sangat mahal dan mahal. Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 14 Penilaian Responden Terhadap Biaya/ Tarif

Sumber: Hasil Analisis, 2024

9. Perilaku Pelaksana

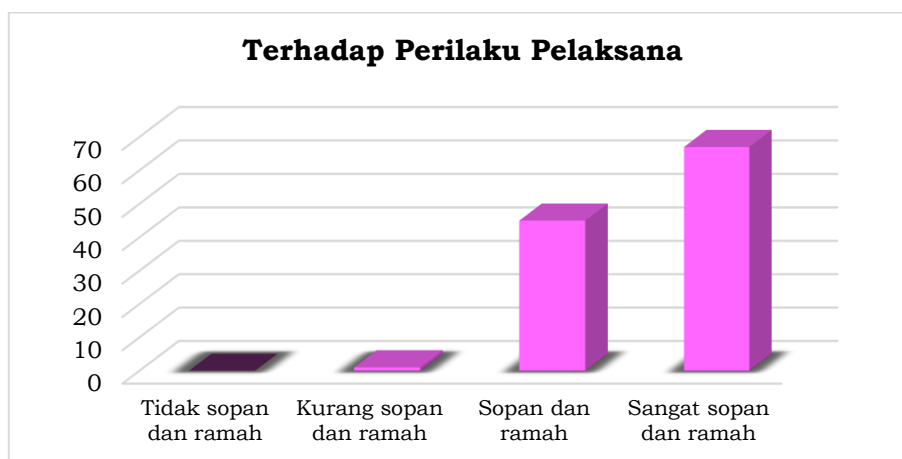
Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari skala 1 sampai 4 diperoleh rerata skor 3,62 berada pada interval 3,55-4,00 kategori “sangat baik” dengan nilai indeks 0,40. Hasil analisis ini berdasarkan jawaban responden terhadap kusioner, seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 18 Penilaian Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	2	1	0,9
3	Sopan dan ramah	3	45	39,8
4	Sangat sopan dan ramah	4	67	59,3
Total			113	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas jawaban yang terbanyak adalah sangat sopan dan ramah ada 67 responden (59,3%). Jawaban sopan dan ramah ada 45 responden (39,8%). Jawaban kurang sopan dan dan kurang ramah ada 1 responden (0,9%), dan ada 0 responden pada jawaban tidak sopan dan tidak ramah. Selanjutnya agar lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut ini:

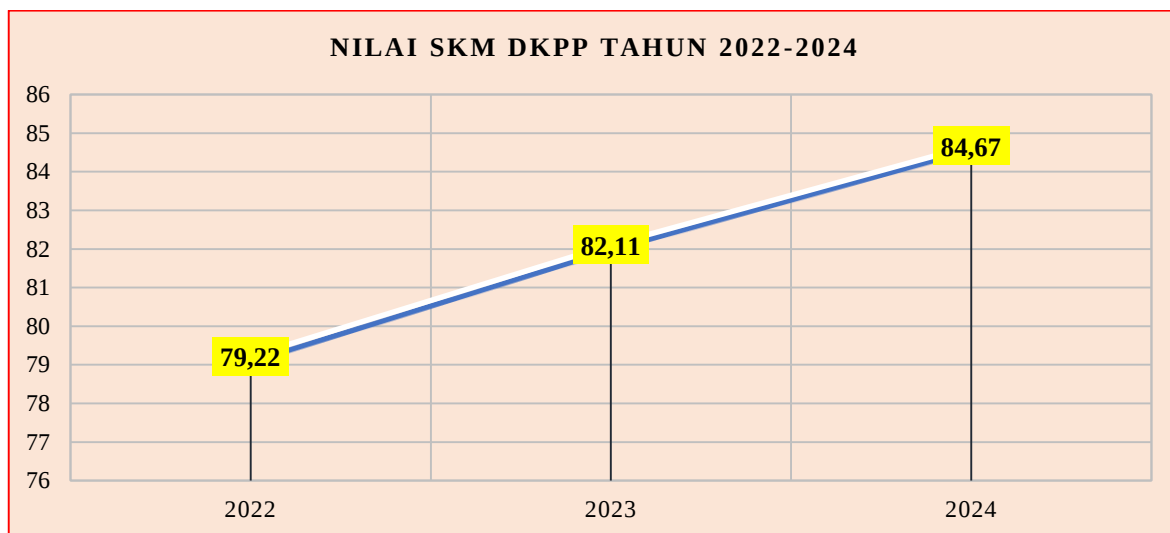


Grafik 15 Penilaian Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

Sumber: Hasil Analisis, 2024

3.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natunadapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 16 Nilai SKM DKPP Tahun 2022 - 2024

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna.

3.4 Saran Responden

Selain kuisioner mengenai data yang pertanyaannya bersifat tertutup di atas, terdapat juga pertanyaan yang bersifat terbuka yaitu berkaitan dengan saran -saran responden

terhadap pelayanan. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut saran-saran dari responden terangkum dalam tabel berikut ini.

Tabel 19 Saran-Saran Responden

No	Saran	Tindak Lanjut
1	Mohon bantuan bibit ternak sapi di Desa Belakang Gunung RT 02 RW 01 Kecamatan Bunguran Utara	Menyusun rencana bantuan bibit ternak sapi
2	Supaya petugas mengunjungi peternak sapi minimal 3 (tiga) bulan sekali untuk memberikan pelayanan kesehatan hewan	Menyediakan dokter hewan dalam memberikan pelayanan kesehatan hewan
3	Sudah baik dalam pelayanan dengan mengarahkan kami untuk pembinaan kelompok tani	Mempertahankan
4	Kualitas dan kuantitas pelayanan masih perlu ditingkatkan	Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan
5	Petugasnya ramah dan baik	Mempertahankan
6	Lanjutkan lebih baik lagi	Meningkatkan lebih baik lagi
7	Perlu adanya peningkatan	Meningkatkan pelayanan
8	Sangat puas dengan pelayanan yang ada	Mempertahankan
9	Untuk pelayanan lebih ditingkatkan lagi	Meningkatkan pelayanan
10	Pertahankan	Mempertahankan
11	Tingkatkan terus pelayanan	Meningkatkan pelayanan
12	Pelayanan udah baik agar lebih ditingkatkan lagi menjadi semakin baik	Meningkatkan pelayanan
13	Supaya pelayanan lebih baik lagi	Meningkatkan pelayanan
14	Tingkatkan pelayanan dan percepat prosesnya	Meningkatkan pelayanan
15	Sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi	Meningkatkan pelayanan
16	Tingkatkan system dan prosedur agar mudah dipahami	Meningkatkan pelayanan
17	Perlu peningkatan yang lebih baik ke depannya. Terima kasih	Meningkatkan pelayanan
18	Semoga pelayanan dapat lebih baik lagi	Meningkatkan pelayanan
19	Sudah baik tapi harus ditingkatkan	Meningkatkan pelayanan
20	Kuisisioner dijelaskan dahulu	Mempertahankan

No	Saran	Tindak Lanjut
21	Pemberian pasilitas pertaian berupa teraktor bajak da yg di kelola oleh DKPP, perlu di benah terkait jadwal keliling untuk pemakaian di wilayah-wilayah tertentu di natuna. Sebab banyak dari petani yg menggunakan jasa bajak tersebut mengeluh giliran pembajakan di setiap bunguran tidak menentu.	Meningkatkan pelayanan, jadwal penggunaan jasa disamaratakan, meningkatkan fasilitas pertanian
22	Mengharapkan ada bantuan pupuk dan saprodi lainnya dari pemerintah	Penyaluran bantuan pupuk dan saprodi untuk petani kabupaten natuna
23	Mohon untuk petugas POPT dilengkapi obatnya	Melengkapi obat obatan
24	Mohon alat mesin pertanian (ALSINTAN) dilengkapi lagi alat yang telah rusak agar lebih maksimal	Meningkatkan fasilitas pertanian
25	Pelayanan dimasimalkan dan terpenuhi semua kebutuhan petani/peternak	Meningkatkan pelayanan
26	Lebiih intesnsi petugas dilapangan	Meningkatkan pelayanan
27	Perlu adanya penambahan SDM yang top dan efisien	Meningkatkan SDM
28	Kualitas Pelayanan harus lebih ditingkatkan supaya lebih maksimal. Petugas/Penyuluh dalam menjalankan tugas harus sesuai dengan pengalaman dan tingkat keilmuan yang dikuasai agar lebih mudah dipahami.	Meningkatkan pelayanan
29	Lebih ditingkatkan... Upaya dalam menyetarakan ketahanan pangan sekaligus off pemasaran luar yang masuk ke Natuna untuk mensejahterakan khusus petani Natuna.	Meningkatkan pelayanan
30	Mohon penyaluran pupuk subsidi agar kuotanya dapat ditambah sehingga petani dapat sesuai dengan kebutuhan	Penyaluran pupuk subsidi untuk petani

Sumber: Hasil Analisis, 2024

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Natuna Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa :

1. Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 113 (seratus tiga belas) responden berdasarkan karakteristik berbeda yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah jiwa yang ditanggung. Sebagian besar mempunyai jenis kelamin laki-laki (65,5%) dan perempuan (34,5%), dengan umur sebagian besar rata-rata 31 s. d 40 tahun (38,9%), pendidikan tamat SLTA (53,1%), pekerjaan petani (30,1%), dan jumlah tanggungan sebagian besar tiga jiwa (31,0%);
2. Unsur pelayanan yang diberikan sebagian besar sebagian termasuk kategori baik yaitu unsur persyaratan pelayanan (3,23), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (3,21), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan serta mutu pelayanan (3,19), unsur kompetensi pelaksana (3,42), unsur sarana prasarana (3,27), dan unsur waktu pelayanan (3,36).
3. Sedangkan unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling baik dengan kategori sangat baik adalah biaya/tarif (3,96) karena sebagian besar tidak dipungut biaya (gratis); unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (3,58) dan unsur perilaku pelaksana (3, 62).
4. Nilai indeks pelayanan adalah **3,39** dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **84,67** dan mutu pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah **Baik**;

4.2 Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Natuna, disarankan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas barang sebagai bahan pelayanan;
2. Meningkatkan koordinasi dengan pihak terkait agar ada sinergisitas yang berkelanjutan;
3. Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat terus meningkat;
4. Meningkatkan sosialisasi/penjelasan terkait pertanyaan kuisioner yang dibutuhkan untuk survai kepuasan masyarakat terhadap layanan sehingga jawaban yang diberikan lebih mendekati kebenaran dan hasilnya lebih akurat dan akuntabel;
5. Meningkatkan sosialisasi pelayanan agar masyarakat lebih dapat memahami pelayanan yang diberikan;
6. Meningkatkan pengarahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan;

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan pelayanan publik dan bahan evaluasi pelayanan yang dilaksanakan agar survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi.

Ranai, 24 Juni 2024

Plt. KEPALA DINAS,



WAN SYAZALI, SKM

NIP. 19760507 200502 1 007

BAB V

LAMPIRAN

5.1 Dokumentasi Kuesiner SKM Secara Langsung



5.2 Form Kuesioner SKM

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA

Nama :
 Umur : a. 20-30 Tahun b. 31-40 Tahun c. 41-50 Tahun d. 51- 60 Tahun
 d. >60
 Tanggal survei :
 Alamat survei :
 Nomor telpon/HP :
 Jenis Pelayanan Yang Diterima :

I. Profil Responden

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
 Pendidikan ☐ Tidak Sekolah ☐ Tamat SD ☐ Tamat SMP/Sederajat
☐ Tamat SMA/Sederajat ☐ Diploma / Sarjana
 Pekerjaan a. Buruh b. Tani c. Pedagang d. Rumah Tangga e. Lainnya
 Jumlah jiwa yang ☐ 1 Orang ☐ 2 Orang ☐ 3 Orang
 ditanggung (orang) ☐ 4 Orang ☐ 5 Orang

I. Aspek yang dinilai

- Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia?
 a. Tidak dipahami b. Kurang dipahami c. Dipahami d. Sangat dipahami
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ?
 a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
- Apakah produk yang telah diberikan memenuhi ketepatan mutu pelayanan ?
 a. Tidak memenuhi b. Kurang memenuhi c. Memenuhi d. Sangat memenuhi
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan ?
 a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan?
 a. Tidak tersedia b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang maksimal
 d. Dikelola baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan layanan?
 a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 a. Sangat mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis
- Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah
 d. sangat sopan dan ramah

Saran

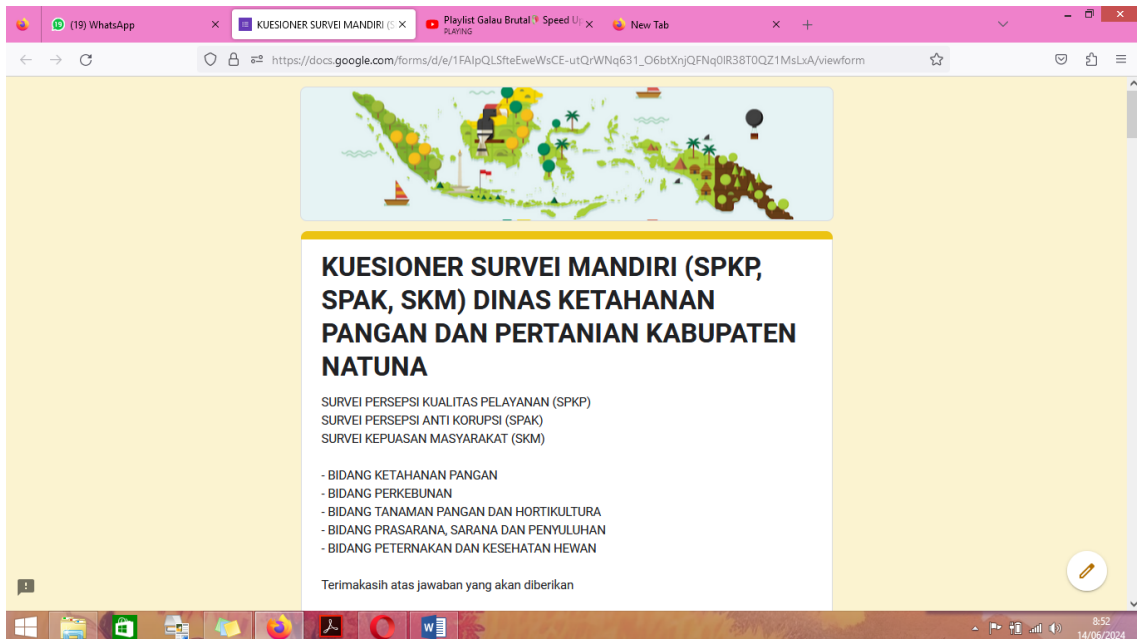
.....

Responden

.....

5.3 Dokumentasi Kuesioner SKM Google Form

Link Kuesioner : https://bit.ly/KuesionerSurveiMandiri_DKPP



The screenshot shows a web browser window with a Google Form titled "KUESIONER SURVEI MANDIRI (SPKP, SPAK, SKM) DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA". The form is displayed on a yellow background. At the top, there is a map of Indonesia with a red pin on the island of Sumatra. Below the map, the title of the form is written in bold black text. Under the title, there are three sub-titles: "SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)", "SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)", and "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)". Below these sub-titles, there is a list of four bullet points: "- BIDANG KETAHANAN PANGAN", "- BIDANG PERKEBUNAN", "- BIDANG TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA", and "- BIDANG PRASARANA, SARANA DAN PENYULUHAN". At the bottom of the form, there is a line of text that reads "Terimakasih atas jawaban yang akan diberikan". The browser window shows several tabs: "(19) WhatsApp", "KUESIONER SURVEI MANDIRI", "Playlist Galau Brutal", and "New Tab". The address bar shows the URL "https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfteEweWsCE-utQrWNq631_O6btXnjQFNq0IR38TQZ1MsLx/viewform". The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen, showing various application icons and the system clock indicating 8:52 on 14/06/2024.

KUESIONER SURVEI MANDIRI (SPKP, SPAK, SKM) DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

- BIDANG KETAHANAN PANGAN
- BIDANG PERKEBUNAN
- BIDANG TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
- BIDANG PRASARANA, SARANA DAN PENYULUHAN
- BIDANG PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Terimakasih atas jawaban yang akan diberikan

5.4 Rekapitulasi Responden Survei Kepuasan Masyarakat

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	TANGGAL SURVEI	ALAMAT SURVEI	NO HP	PELAYANAN YANG DIBERIKAN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JIWA YANG DITANGGUNG	SKOR JAWABAN								
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Usman	Laki-Laki	>60	11-Jan-24	Cemaga Tengah		SKKH Rekom Keluar dan SV	Tamat SD	Lainnya	4 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Rudi Martin	Laki-Laki	31-40	11-Jan-24	Cemaga Tengah		SKKH Rekom Keluar dan SV	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	2 orang	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	Norneli	Perempuan	21-30	16-Jan-24	Cemaga		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	4 orang	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	Fahri Ramadhan	Laki-Laki	21-30	17-Jan-24	Cemaga Tengah		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMA/Sederajat	Pedagang	3 orang	3	3	3	4	4	4	4	4	3
5	Selamat	Laki-Laki	41-50	17-Jan-24	Cemaga Tengah		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	4 orang	3	3	3	4	4	4	4	3	4
6	Rapiza	Perempuan	21-30	17-Jan-24	Cemaga Tengah		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	3 orang	4	3	3	3	3	4	4	4	4
7	Zaid	Laki-Laki	31-40	19-Jan-24	Singgang Bulan		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	2 orang	4	3	3	3	2	1	3	4	4
8	Edi Nur	Laki-Laki	51-60	31-Jan-24	Cemaga Tengah		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SD	Tani	4 orang	3	4	3	3	3	4	4	4	4
9	Santi	Perempuan	>60	06-Mar-24	Cemaga Utara		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SD	Tani	2 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
10	Zakaria	Laki-Laki	>60	06-Mar-24	Cemaga Selatan		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SD	Tani	2 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
11	Asrasun	Perempuan	51-60	11-Mar-24	Batu Bayan Timur		Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMP/Sederajat	Rumah Tangga	4 orang	2	3	3	3	2	4	3	4	3
12	Sasamun	Laki-Laki	41-50	14-Mar-24	Cemaga Tengah		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	4 orang	3	3	3	3	2	4	2	4	3
13	Suri Sastika	Perempuan	41-50	19-Mar-24	Bandarsyah		Permintaan Penyuluhan Pertanian	Diploma/Sarjana	Lainnya	2 orang	3	3	3	3	2	3	3	4	4
14	Tri Agung Prawira	Laki-Laki	41-50	19-Mar-24	Bandarsyah		Permintaan Penyuluhan Pertanian	Diploma/Sarjana	Lainnya	2 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	Syaipul Alip	Laki-Laki	51-60	02-Apr-24	Cemaga		Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Diploma/Sarjana	Lainnya	4 orang	3	3	3	4	3	3	3	4	4

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	TANGGAL SURVEI	ALAMAT SURVEI	NO HP	PELAYANAN YANG DIBERIKAN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JIWA YANG DITANGGUNG	SKOR JAWABAN								
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
16	Zakaria	Laki-Laki	41-50	03-Apr-24	Desa Belakang Gunung	082283379780	Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMP/Sederajat	Tani	4 orang	3	3	4	4	4	3	3	4	4
17	Hasanudin	Laki-Laki	51-60	03-Apr-24	Desa Kelarik		Penyaluran Pupuk Subsidi	Tamat SMP/Sederajat	Tani	3 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Ryko	Laki-Laki	20-30	03-Apr-24	Desa Kelarik		Penyaluran Pupuk Subsidi	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	1 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Al Fikri	Laki-Laki	20-30	03-Apr-24	Desa Kelarik		Penyaluran Pupuk Subsidi	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	1 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Karnika	Perempuan	31-40	03-Apr-24	Desa Kelarik		Penyaluran Pupuk Subsidi	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	3 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Putri Opia Ananda	Perempuan	20-30	16-Apr-24	Bukit Arai	087754058003	SKKH Rekom Keluar dan SV	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	1 orang	3	3	3	4	3	4	4	4	4
22	Simawar	Perempuan	51-60	22-Apr-24	Cemaga Tengah		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tidak Sekolah	Lainnya	5 orang	3	3	3	4	4	4	4	4	4
23	Normansyah	Laki-Laki	41-50	25-Apr-24	Bukit Arai	081266015983	SKKH Rekom Keluar dan SV	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	5 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Riko Rikardo	Laki-Laki	31-40	25-Apr-24	Bukit Arai	081276127091	SKKH Rekom Keluar dan SV	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	5 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	Adri Andalas/Basri	Laki-Laki	31-40	26-Apr-24	Bukit Arai	0812818922826	SKKH Rekom Keluar dan SV	Tidak Sekolah	Pedagang	2 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3
26	Hardiana	Perempuan	51-60	29-Apr-24	Cemaga Tengah		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SD	Rumah Tangga	3 orang	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27	Fery Wahyudi	Laki-Laki	41-50	06-Mei-24	Bukit Arai	081372823121	SKKH Rekom Keluar dan SV	Tamat SMP/Sederajat	Pedagang	3 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Henri Setyonogrono	Laki-Laki	31-40	08-Mei-24	Desa Sabang Barat	081374368764	Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMA/Sederajat	Pedagang	4 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Syamsinar	Perempuan	41-50	08-Mei-24	Cemaga Tengah		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SD	Rumah Tangga	3 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
30	Zulkifli	Laki-Laki	31-40	13-Mei-24	Cemaga		Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	3 orang	4	3	3	4	4	4	3	4	3
31	Odi Dwi Prasetya	Laki-Laki	20-30	16-Mei-24	Bukit Arai	081277415414	SKKH Rekom Keluar dan SV	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	1 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Zulkifli	Laki-Laki	31-40	17-Mei-24	Puak	085252118870	Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMA/Sederajat	Honoror	4 orang	3	2	3	3	2	3	3	4	3

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	TANGGAL SURVEI	ALAMAT SURVEI	NO HP	PELAYANAN YANG DIBERIKAN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JIWA YANG DITANGGUNG	SKOR JAWABAN								
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
33	Siswandi	Laki-Laki	31-40	17-Mei-24	Ranai	08117759500	Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Diploma/Sarjana	Pedagang	3 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Rahmi	Perempuan	21-30	19-Mei-24	Cemaga		Pemeriksaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	3 orang	4	4	3	4	3	4	3	4	4
35	Rojemah	Perempuan	51-60	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Tamat SD	Rumah Tangga	5 orang	4	3	3	4	3	3	3	4	3
36	Perawati	Perempuan	20-30	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	1 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	Susi Rianti	Perempuan	41-50	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Tamat SD	Rumah Tangga	5 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3
38	Misra Diana	Perempuan	20-30	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	1 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	4
39	Mastanggi	Perempuan	31-40	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	1 orang	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	Tutula	Perempuan	20-30	29-Mei-24	Desa Limau Manis	081261195943	Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Diploma/Sarjana	Rumah Tangga	4 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	4
41	Ria Irawati	Perempuan	31-40	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Diploma/Sarjana	Rumah Tangga	3 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	Yanti	Perempuan	31-40	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Tamat SMP/Sederajat	Rumah Tangga	4 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
43	Ernawati	Perempuan	31-40	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Tamat SMP/Sederajat	Rumah Tangga	3 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Umi Hindayani	Perempuan	31-40	29-Mei-24	Desa Limau Manis		Perkarangan Pangan Lestari (P2L)	Diploma/Sarjana	Guru	2 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	4
45	Yanto	Laki-Laki	41-50	29-Mei-24	Desa Sebadai Ulu	081351710791	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMP/Sederajat	Pedagang	4 orang	3	3	4	4	4	4	4	4	3
46	Arifin	Laki-Laki	41-50	03-Jun-24	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	088271201406	SKKH Rekom Keluar dan SV	Tamat SMA/Sederajat	Pedagang	5 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	4
47	Mawardi	Laki-Laki	31-40	05-Jun-24	Jalan Teluk Buluh	082236354159	SKKH Rekom Keluar dan SV	Diploma/Sarjana	Pedagang	4 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	TANGGAL SURVEI	ALAMAT SURVEI	NO HP	PELAYANAN YANG DIBERIKAN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JIWA YANG DITANGGUNG	SKOR JAWABAN								
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
48	Salmah	Perempuan	31-40	05-Jun-24	Desa Kelarik Utara		CPCL	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	4
49	Hartati	Perempuan	31-40	05-Jun-24	Desa Kelarik Utara		CPCL	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	3	2	3	3	2	3	3	4	3
50	Aminah	Perempuan	31-40	05-Jun-24	Desa Kelarik Utara		CPCL	Tamat SMA/Sederajat	Tani	4 orang	4	2	3	3	3	3	4	4	4
51	Yana Lika	Perempuan	31-40	05-Jun-24	Desa Belakang Gunung		CPCL	Tamat SMP/Sederajat	Tani	2 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Amrina	Perempuan	31-40	05-Jun-24	Desa Kelarik Utara	082371615241	CPCL	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	3	2	3	3	2	3	3	4	3
53	Wan Hidayati Aminah	Perempuan	31-40	05-Jun-24	Desa Kelarik Utara	082260603038	CPCL	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	3 orang	3	3	3	4	3	4	3	4	4
54	Zaidi	laki-Laki	31-40	05-Jun-24	Desa Kelarik Utara		CPCL	Tamat SMA/Sederajat	Tani	4 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Zulkifli	Laki-Laki	31-40	05-Jun-24	Desa Kelarik Utara		CPCL	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	2 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Animar	Laki-Laki	41-50	05-Jun-24	Desa Kelarik Utara		CPCL	Tamat SMA/Sederajat	Lainnya	5 orang	3	3	3	3	2	3	3	4	4
57	Nazaruddin	Laki-Laki	31-40	07-Jun-24	Ranai	081364996769	Layanan Konsultasi dan Administrasi	Tamat SMA/Sederajat	Nelayan	2 orang	3	3	3	3	2	3	3	4	4
58	Iskandar	Laki-Laki	31-41	07-Jun-24	Desa Kelarik Utara	082268624197	Layanan Konsultasi dan Administrasi	Diploma/Sarjana	PNS	3 orang	3	4	4	4	4	4	4	4	3
59	Sony Hendriyandhi	Laki-Laki	21-30	07-Jun-24	Desa Harapan Jaya	082220701006	Layanan Konsultasi dan Administrasi	Diploma/Sarjana	Honorir	2 orang	3	3	3	3	3	3	2	4	3
60	Hairul	Laki-Laki	41-50	07-Jun-24	Padang Kurak	081378390539	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Diploma/Sarjana	PNS	2 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Ilham	Laki-Laki	31-40	07-Jun-24	Ranai Darat	081372843838	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	PNS	2 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Budi	Laki-Laki	41-50	07-Jun-24	Ranai	082358555333	Pengolahan Tanah/Bajak Tanah	Diploma/Sarjana	PNS	3 orang	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	Syarifuddin Lubis	Laki-Laki	31-40	07-Jun-24	Desa Air Lengit	081364252523	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Diploma/Sarjana	Tani	4 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	TANGGAL SURVEI	ALAMAT SURVEI	NO HP	PELAYANAN YANG DIBERIKAN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JIWA YANG DITANGGUNG	SKOR JAWABAN								
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
64	Resi Pristiani	Perempuan	21-30	07-Jun-24	Ranai	081277780133	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Diploma/Sarjana	PNS	1 orang	4	3	3	3	3	4	3	4	3
65	Nurul Aini	Perempuan	21-30	07-Jun-24	Ranai	082169871891	Layanan Konsultasi dan Administrasi	Diploma/Sarjana	PNS	1 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	Jamil	Laki-Laki	31-40	07-Jun-24	Binjai	0823878498	Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMA/Sederajat	Tani	2 orang	4	3	2	3	4	3	3	3	3
67	Leman	Laki-Laki	51-60	07-Jun-24	Desa Harapan Jaya	081372246965	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tidak Sekolah	Tani	3 orang	2	3	3	3	4	4	3	4	4
68	Sabki	Laki-Laki	31-40	07-Jun-24	Ranai	081364348335	Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Diploma/Sarjana	PPPK	3 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	4
69	Zuriyadi	Laki-Laki	41-50	07-Jun-24	Ranai	082391733242	Layanan Konsultasi dan Administrasi	Diploma/Sarjana	PNS	3 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
70	Darista Lestari	Perempuan	31-40	07-Jun-24	Ranai	085271256367	Layanan Konsultasi dan Administrasi	Diploma/Sarjana	PNS	2 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Paiman	Laki-Laki	41-50	07-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SD	Tani	4 orang	3	3	3	3	4	4	3	4	4
72	Irwan	Laki-Laki	31-40	07-Jun-24	Bandarsyah	081276848880	Layanan Konsultasi dan Administrasi	Diploma/Sarjana	PPPK	2 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	Hairan	Laki-Laki	>60	07-Jun-24	Desa Payak	081257619008	Pengajuan Bantuan Saprodi Pestisida	Tamat SMP/Sederajat	Tani	2 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
74	Wan Hanisar	Laki-Laki	31-40	07-Jun-24	Bandarsyah	082283941845	Layanan Konsultasi dan Administrasi	Diploma/Sarjana	Honorar	1 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	Conny Indrasyah	Laki-Laki	41-50	07-Jun-24	Ranai	081276730000	Pemeriksanaan dan Pengobatan Hewan	Diploma/Sarjana	PNS	2 orang	3	3	3	3	2	3	3	4	3
76	Jenitia Nasmi	Perempuan	21-30	07-Jun-24	Ranai	081295982280	Konsultasi Proposal Bantuan Ternak	Diploma/Sarjana	PNS	1 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	4
77	Amin	Laki-Laki	41-50	07-Jun-24	Desa Payak		Pengajuan Bantuan Saprodi Pestisida	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
78	Lukman Hakim	Laki-Laki	41-50	07-Jun-24	Desa Gunung Durian		Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
79	Matnur	Laki-Laki	51-60	07-Jun-24	Tanjung Pala		Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	3	3	3	3	3	3	3	4	3

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	TANGGAL SURVEI	ALAMAT SURVEI	NO HP	PELAYANAN YANG DIBERIKAN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JIWA YANG DITANGGUNG	SKOR JAWABAN								
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
80	Harus	Laki-Laki	51-60	07-Jun-24	Selemam		Penyaluran Pupuk Subsidi	Tamat SMA/Sederajat	Tani	2 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Deni Suprianto	Laki-Laki	31-40	08-Jun-24	Desa Air Lengit	081283477832	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta	4 orang	2	2	3	3	2	3	2	4	3
82	Sabrini	Laki-Laki	>60	08-Jun-24	Gunung Putri		Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SD	Tani	3 orang	1	2	3	3	3	2	3	4	3
83	Istiadi	Laki-Laki	51-60	08-Jun-24	Desa Tapau	082170457771	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Muhammad Jumali	Laki-Laki	41-50	08-Jun-24	Desa Batubi Jaya	082298601413	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	4 orang	2	3	1	3	3	3	2	4	3
85	Bayu	Laki-Laki	31-40	08-Jun-24	Sual Ranai Darat	085265083211	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	1 orang	2	2	2	3	3	3	2	3	4
86	Azhar	Laki-Laki	41-50	08-Jun-24	Desa Kelarik	082285276354	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	4 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Bujang Atandi	Laki-Laki	51-60	08-Jun-24	Desa Belakang Gunung	082289037187	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMP/Sederajat	Tani	2 orang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Supriyadi	Laki-Laki	21-30	08-Jun-24	Ranai	081269392086	Penyaluran Pupuk Subsidi	Tamat SMA/Sederajat	Mahasiwa/Pelajar	1 orang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	Rudi Harto	Laki-Laki	31-40	08-Jun-24	Desa Harapan Jaya	082287587686	Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMA/Sederajat	Buruh	2 orang	3	4	4	4	3	4	3	4	4
90	Rudi Hartono	Laki-Laki	31-40	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya	085376719776	Penyaluran Pupuk Subsidi	Tamat SMA/Sederajat	Honorar	2 orang	3	3	3	3	4	3	4	4	4
91	Mohd Syarif	Laki-Laki	51-60	09-Jun-24	Desa Cemaga Tengah	082169173732	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	4 orang	3	2	2	3	2	1	3	3	3
92	Renol Saputra	Laki-Laki	31-40	09-Jun-24	Ranai	082288301114	SKKH Rekom Keluar dan SV	Diploma/Sarjana	Wiraswasta	2 orang	2	2	3	4	2	3	2	4	4
93	Antoni	Laki-Laki	31-40	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya	085376719776	Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	3	3	3	4	3	4	3	4	4
94	Gatot Sumantri	Laki-Laki	21-30	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya	082268963221	Pengamatan Organisme Penganggu Tumbuhan (OPT)	Tamat SMA/Sederajat	Tani	2 orang	3	3	3	4	3	3	3	4	4
95	Ahmad Taryono	Laki-Laki	41-50	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya	082298565212	Pemeriksaan dan Pengobatan Hewan	Tamat SMP/Sederajat	Buruh	3 orang	4	3	3	4	4	4	4	4	4

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	TANGGAL SURVEI	ALAMAT SURVEI	NO HP	PELAYANAN YANG DIBERIKAN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JIWA YANG DITANGGUNG	SKOR JAWABAN								
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
96	Azizah	Perempuan	41-50	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SD	Tani	3 orang	3	4	3	4	4	3	4	4	4
97	Ayu Hartinah	Perempuan	21-30	09-Jun-24	Desa Air Payang	082257245054	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Diploma/Sarjana	Honoror	1 orang	2	2	2	2	2	3	2	4	2
98	Dewi Setiasih	Perempuan	41-50	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya	082285590092	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Honoror	3 orang	3	4	3	3	4	4	3	4	4
99	Darsim	Perempuan	41-50	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	3 orang	3	4	3	3	4	4	3	4	4
100	Satinah	Perempuan	51-60	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Pengamatan Organisme Penganggu Tumbuhan (OPT)	Tamat SD	Tani	2 orang	3	3	3	4	4	4	3	4	4
101	Lili	Perempuan	21-30	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya	082158804855	Pemeriksaan dan Pengobatan Hewan	Diploma/Sarjana	Rumah Tangga	1 orang	4	4	3	4	4	4	3	4	4
102	Choirul Umam	Laki-Laki	21-30	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya	085752834770	Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMA/Sederajat	Buruh	1 orang	3	3	3	3	3	4	4	4	4
103	Nurmanto	Laki-Laki	31-40	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Tani	1 orang	3	3	3	3	4	4	4	4	4
104	Kuatman	Laki-Laki	31-40	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Penyaluran Pupuk Subsidi	Tamat SMA/Sederajat	Buruh	2 orang	3	3	4	3	3	4	3	4	4
105	Suryanto	Laki-Laki	31-40	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMA/Sederajat	Pedagang	3 orang	3	3	3	4	3	4	3	4	4
106	Sarbani	Laki-Laki	51-60	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Pengamatan Organisme Penganggu Tumbuhan (OPT)	Tamat SMA/Sederajat	Pedagang	4 orang	3	3	3	4	3	4	3	4	4
107	Iranawati	Perempuan	31-40	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	2 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	4
108	Eka Gustiana	Perempuan	21-30	09-Jun-24	Desa Harapan Jaya		Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN)	Tamat SMA/Sederajat	Mahasiwa/Pelajar	1 orang	3	4	3	4	3	4	3	4	4
109	Kaharudin	Laki-Laki	31-40	10-Jun-24	Pulau Laut		Permintaan Penyuluhan Pertanian	Diploma/Sarjana	PNS	3 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
110	Slamat Brianto	Laki-Laki	>60	10-Jun-24	Bandarsyah	081371074652	Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Tamat SD	Tani	2 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	TANGGAL SURVEI	ALAMAT SURVEI	NO HP	PELAYANAN YANG DIBERIKAN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JIWA YANG DITANGGUNG	SKOR JAWABAN								
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
111	Dwi Handayani Yani	Perempuan	31-40	10-Jun-24	Pulau Laut	081267205011	Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	3 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
112	Marice Manurung	Laki-Laki	41-50	10-Jun-24	Padang Kurak	082283119373	Pembentukan Kelembagaan Pertanian	Tamat SMA/Sederajat	Rumah Tangga	3 orang	3	3	3	3	3	4	3	4	3
113	Dania Sabrika	Perempuan	21-30	10-Jun-24	Batubi Jaya	082287863281	Permintaan Penyuluhan Pertanian	Diploma/Sarjana	Mahasiwa/Pelajar	5 orang	3	3	3	4	4	4	4	4	4
									JUMLAH		365	363	361	387	369	405	373	447	409
									RATA-RATA		3,23	3,21	3,19	3,42	3,27	3,58	3,30	3,96	3,62
									NILAI INDEKS PELAYANAN		0,36	0,35	0,35	0,38	0,36	0,39	0,36	0,44	0,38
									TOTAL		3,37								
									NILAI SURVEI		84,13								
									NILAI		BAIK								