



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS PERTANIAN DAN PANGAN

Jalan Sultan Hadiwijaya No. 08 Demak Kode Pos 59515

Telp. (0291) 685013, Fax. (0291) 685013

Email : programtan.demak@gmail.com, programtan.demak@yahoo.com

Website : <http://www.dinpertanpangan.demak.go.id>

Demak, 31 Juli 2023

Kepada :

Yth. Kepala Bagian Organisasi Sekda

Kab. Demak

di-

DEMAK

SURAT PENGANTAR

Nomor : 045.21/918.8

No	BARANG YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1	Bersama ini kami kirimkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat semester 1 Dinas Pertanian Dan Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023	1(satu) bendel	Dikirim dengan hormat untuk dapat di gunakan seperlunya

Kepala Dinas Pertanian Dan Pangan
Kabupaten Demak



AGUS HERAWAN, S.IP, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19710612 199003 1 004

Tembusan:

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab.Demak

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Demak khususnya unit pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey kepuasan masyarakat ini.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak. Penulis menyadari bahwa laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penyempurnaan penyusunan selanjutnya.

Demak, 31 Juli 2023

Kepala Dinas Pertanian dan Pangan
Kabupaten Demak



AGUS HERAWAN, S.IP, MM

Pembina Utama Muda

NIP.19710612 199003 1 004

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Upaya mewujudkan *clean goverment* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan system Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, dan Perbup Nomor 56 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Dan Pangan Kabupaten Demak dengan komitmen serta tanggungjawab yang besar dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja kualitas mutu pelayanan yang bertujuan membentuk kepercayaan masyarakat adalah dengan melakukan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan dengan bentuk kegiatan yang terukur yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berorientasi pada kualitas hasil kerja secara profesional dan transparan.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolak ukur perbaikan pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.

1.3. Sasaran

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak, adalah:

1. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Harapan atau tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.
3. Dimensi yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.

1.4. Ruang Lingkup

Pelaksanaan SKM di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Pada lembaga pelayanan publik penyebaran SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan.

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi nelayan, pengolah, pembudidaya yang keberadaannya ada di wilayah kabupaten Demak. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

Ruang lingkup Survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni :

1. Persyaratan,
2. Prosedur,
3. Waktu pelayanan,
4. Biaya/tarif,
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan,
6. Kompetensi pelaksana,
7. Perilaku pelaksana,
8. Penanganan pengaduan, saran serta masukan,
9. Sarana dan prasarana.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir .

1.5. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pengukuran SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

1.6. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan;
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat; dan
6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja menuju kebaikan.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Instrument Survey

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

a. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Bentuk jawaban

- Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 (satu) sampai 4 (empat), semakin tinggi skala menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu sebaliknya. Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 4 (empat) jawaban.

JAWABAN	NILAI
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

- Saran, Kritik, dan Kelebihan Pelayanan.

Pada bagian form ini, responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap proses pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

c. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak. menggunakan sembilan unsur pelayanan, sembilan indikator pelayanan meliputi:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

3. Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan.

5. Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Perilaku petugas layanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

9. Sarana dan prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

2.2. Metode

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan metode sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuisisioner.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dengan berkoordinasi pada masing-masing Bidang/Seksi dalam menyusun instrumen survei berpedoman

pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 86 orang ditentukan secara acak yang diambil dari masyarakat yang pernah datang dan menggunakan layanan serta yang mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

3. Pelaksanaan survei.

Survei Kepuasan Masyarakat di mulai sejak bulan Januari sampai bulan Juli 2023 (semester I), dengan cara menyampaikan kuisioner kepada 86 masyarakat yang datang memohon pelayanan dan yang akan mengikuti sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

4. Pengolahan hasil survei.

Pengolahan semua kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer, agar mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan, sehingga pengolahannya berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017.

5. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibuat setiap semester (6 bulan sekali).

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, 'c' diberi nilai 3 dan 'd' diberi nilai 4.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 10 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang ter isi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- 3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

- 4) Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

2.3. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh semua karyawan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak, dan sebagai penanggung jawab kegiatan SKM adalah Sekretaris Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

Dari hasil kuesioner pelayanan yang disebar sebanyak 86 lembar terdapat hasil sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jumlah responden:

Jumlah Laki-laki = 56

Jumlah Perempuan = 30

- b. Jumlah Responden Terdiri Dari Usia:

Jumlah Responden Usia 15 s/d 25 tahun = 11

Jumlah Responden Usia 26 s/d 35 tahun = 19

Jumlah Responden Usia 36 s/d 50 tahun = 37

Jumlah Responden Usia 51 s/d 60 tahun = 19

- c. Jenjang Pendidikan Responden:

Jumlah Responden Berpendidikan SD = 7

Jumlah Responden Berpendidikan SMP = 13

Jumlah Responden Berpendidikan SMA = 38

Jumlah Responden Berpendidikan S1 = 28

Jumlah Responden Berpendidikan S2/S3 = 0

- d. Pekerjaan Responden:

Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI = 0

Jumlah Responden Wirasawasta	= 28
Jumlah Responden Swasta	= 30
Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa	= 3
Jumlah Responden Petani	= 25

2.4. Jadwal Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dilaksanakan dengan menyebar kuisisioner. SKM semester I dilaksanakan mulai bulan Januari-Juli 2023.

BAB III

HASIL DAN ANALISA DATA

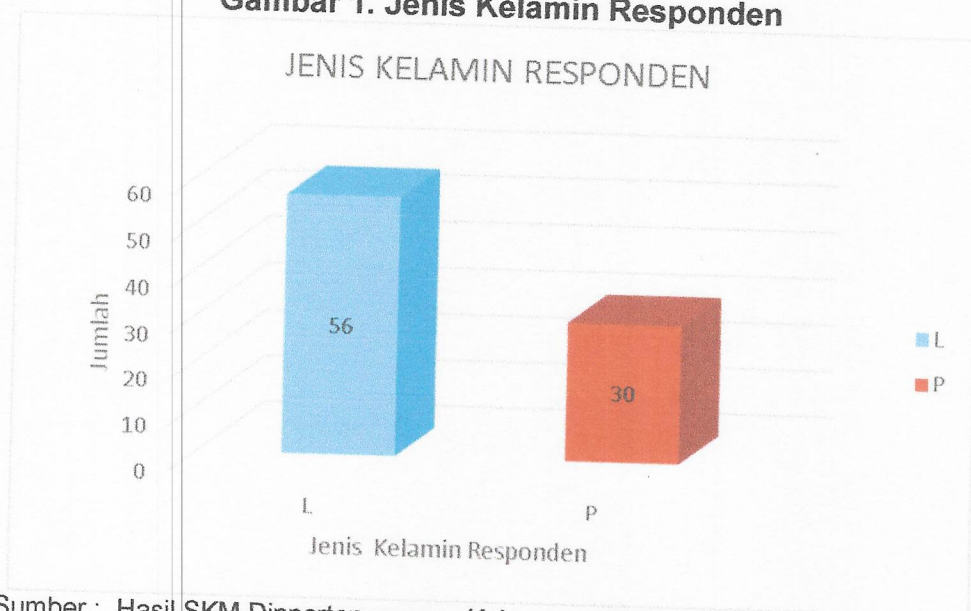
3.1. Hasil

Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya bahwa responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak adalah masyarakat pengguna layanan yaitu Petani, UPTD, Karyawan.

Jumlah seluruh ada 86 responden dari yang datang menggunakan pelayanan dari Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak yang sebagian besar untuk berkonsultasi dan lain sebagainya. Berikut ini adalah deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

1) Jenis kelamin responden

Gambar 1. Jenis Kelamin Responden



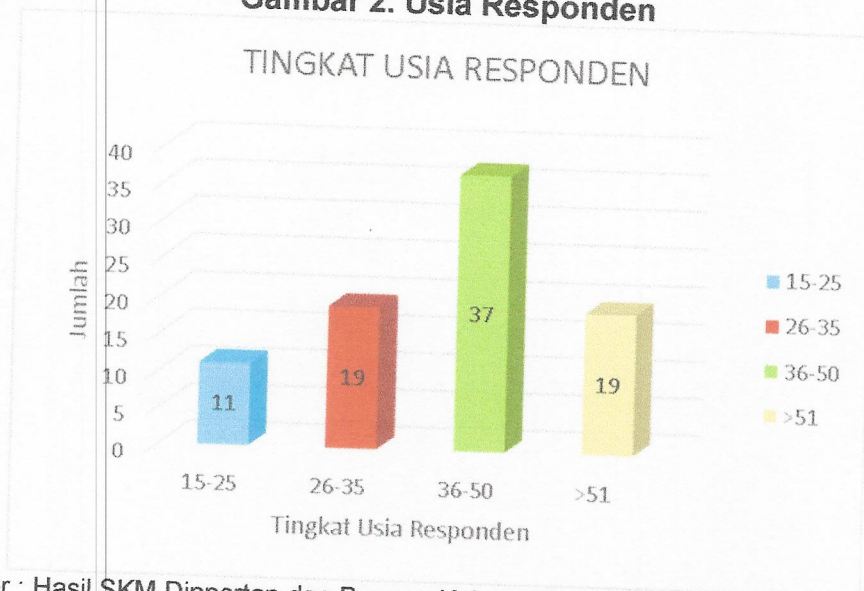
Sumber : Hasil SKM Dinperten pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 Semester 1

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa 68% responden berjenis kelamin laki- laki atau sebanyak 56 atau 72 % orang yang lebih banyak memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang atau 38%.

2) Usia responden.

Kriteria responden berdasarkan usia terbagi menjadi empat kategori, yakni usia dari 15-25 tahun, 26 tahun sampai 35 tahun, 36 tahun sampai 50 tahun, dan 51 tahun sampai 60 tahun. Perbedaan kondisi individu seperti usia sangat berpengaruh dalam memberikan pendapatnya pada kuesioner. Berikut komposisi responden berdasarkan usia.

Gambar 2. Usia Responden



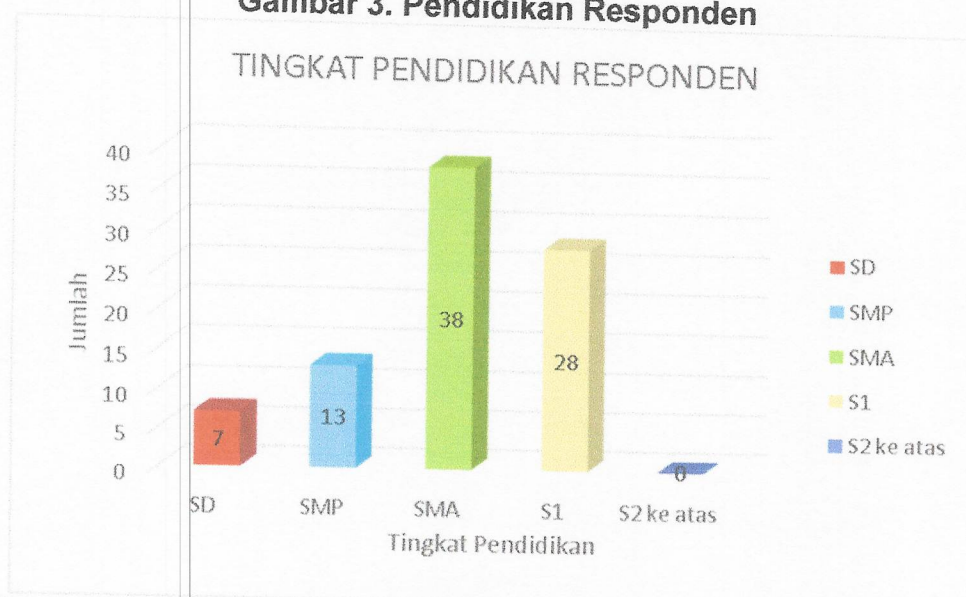
Sumber : Hasil SKM Dinperten dan Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 semester 1

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 36 sampai dengan 50 , yaitu sebanyak 37 responden atau 47%. Sedangkan terbesar kedua ada 2 unsur sebanyak 24% atau 19 responden usia antara 26 tahun sampai dengan 35 tahun. dengan responden pada usia 50 tahun sampai 60 tahun sebanyak 19 orang atau 24% dan yang paling rendah ada pada responden usia antara 15 – 25 tahun sebanyak 11 orang atau 14%.

3) Pendidikan terakhir

Pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan kita, ini berarti bahwa setiap manusia berhak mendapat dan berharap untuk selalu berkembang dalam pendidikan. Pendidikan secara umum mempunyai suatu proses kehidupan dalam mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, tingkat pendidikan disasar pada tingkat pendidikan SD keatas.

Gambar 3. Pendidikan Responden



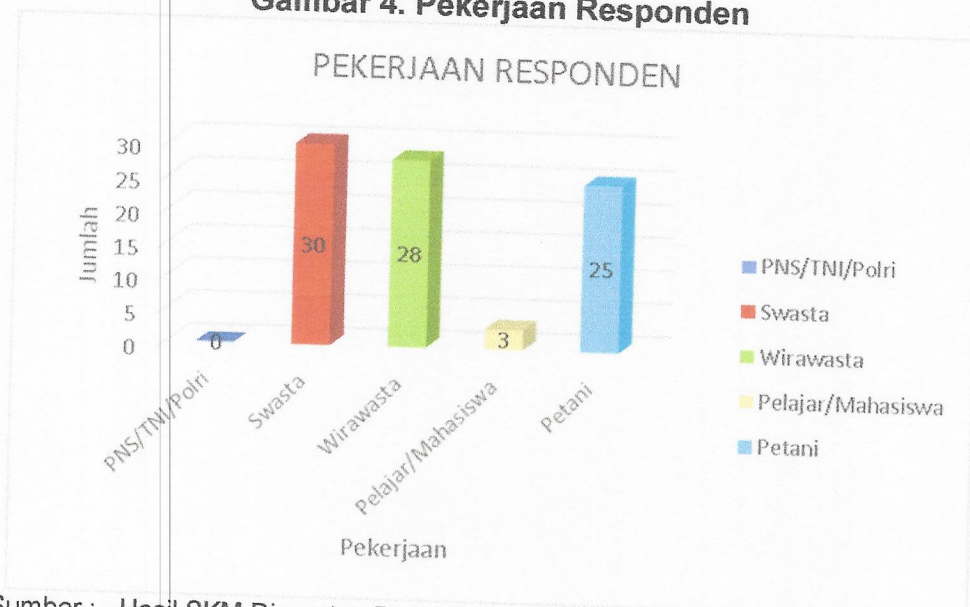
Sumber : Hasil SKM Dinperten Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 Semester 1

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 38 atau sebesar 48%. sedangkan responden berpendidikan S1 sebesar 28 atau sebesar 35%. Responden berpendidikan SMP sebesar 13 atau 16 %. Responden berpendidikan SD terendah sebesar 7 atau 9%.

4) Pekerjaan responden

Karakteristik responden berdasar pekerjaan terbagi atas Pelajar/ mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, swasta, wiraswasta, dan Lainnya.

Gambar 4. Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil SKM Dinperten Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 semester 1

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan swasta terbesar yakni sebesar 30 atau 38%. wiraswasta 28 atau 35 %, petani 25 atau 31 % Pelajar / Mahasiswa sebesar 3 atau 4%.

3.2. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan dengan meminta pendapat masyarakat selaku pihak penerima/pengguna pelayanan. Salah satu metode evaluasi kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya disusun dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada tahun 2023 Semester 1, Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit

penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik.

Tabel 2. Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata
		Tahun 2022 Semester 1
1.	Persyaratan pelayanan	3,58
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,67
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,51
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,90
5.	Kepastian produk layanan	3,55
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,60
7.	Perilaku petugas layanan	3,69
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,48
9.	Sarana dan prasarana	3,52
	IKM	90,19

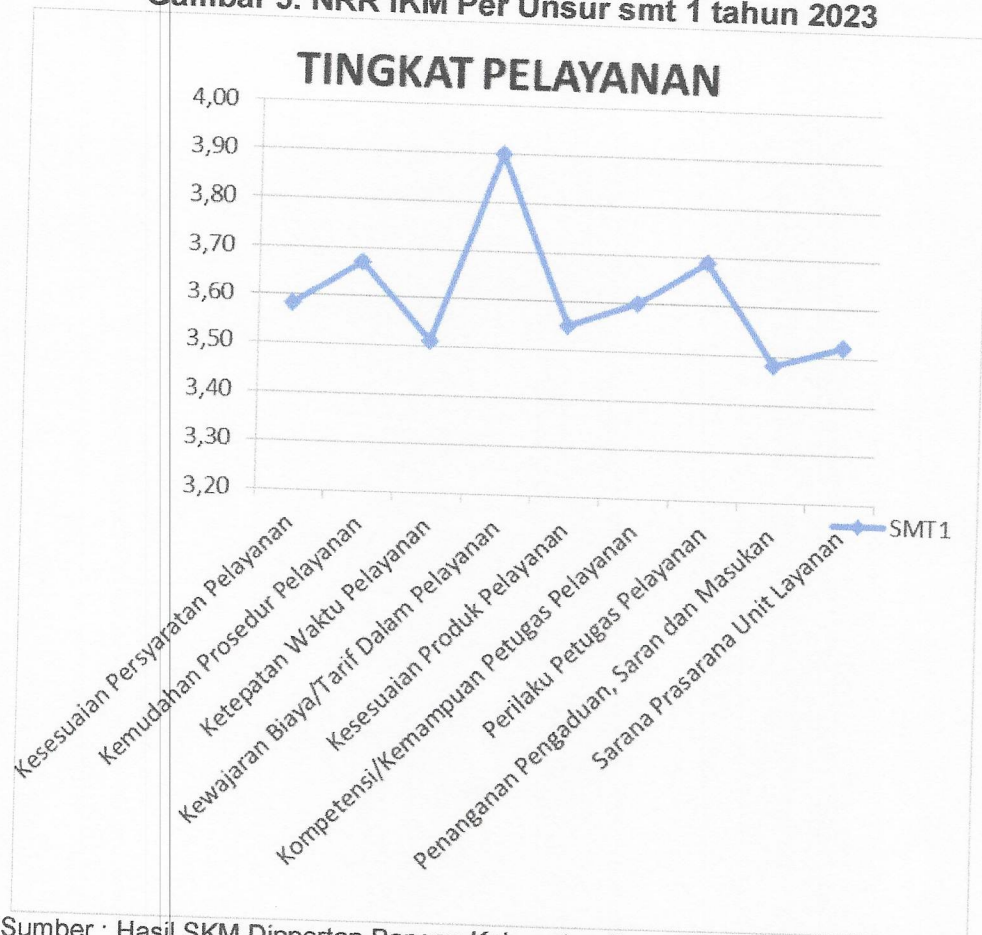
Sumber : Hasil SKM Dinperten dan pangan Kabupaten Demak Semester 1 tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, terjadi kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,2 di lingkungan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak, di semester 1 tahun 2023 dari IKM semester 1 tahun 2023.

Tabel 3. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2023

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2023 Smt 1	Mutu Kinerja
1.	Persyaratan pelayanan	3,58	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,67	B
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,51	B
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,90	A
5.	Kepastian produk layanan	3,55	B
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,60	A
7.	Perilaku petugas layanan	3,69	A
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,48	B
9.	Sarana dan prasarana	3,52	B
	IKM	90,19	A

Gambar 5. NRR IKM Per Unsur smt 1 tahun 2023



Sumber : Hasil SKM Dinperten Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 semester 1

Hasil dari gambar diatas, Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak di tahun 2023 semester 1 memiliki nilai sebesar:

1. Unsur Persyaratan Pelayanan memiliki nilai 3,58
2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan memiliki nilai 3,67
3. Unsur Ketepatan Waktu Pelayanan memiliki nilai 3,51
4. Unsur Biaya/Tarif Pelayanan memiliki nilai 3,90
5. Unsur Kepastian Produk Layanan memiliki nilai 3,55
6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan memiliki nilai 3,65
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan memiliki nilai 3,69
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan memiliki nilai 3,48
9. Unsur Sarana Prasarana Unit Layanan memiliki nilai 3,52

3.3. Analisa Data

Berikut kami uraikan analisa data pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dari masing-masing unsur Kinerja Pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisa Unsur Kinerja Pelayanan

No	Unsur Kinerja Pelayanan	Nilai NRR	Keterangan
1	Kesesuaian persyaratan	3,58	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,67	Baik
3	Ketetapan Waktu	3,51	Baik
4	Kesesuaian Biaya	3,90	Sangat Baik
5	Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan	3,55	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,65	Sangat Baik
7	Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas	3,69	Sangat Baik
8	Sarana Pengaduan	3,48	Baik
9	Kelengkapan Sarana Prasarana	3,52	Baik

Berdasarkan hasil nilai NRR per unsur kinerja pelayanan dan mendapat nilai IKM Semester 1 unit pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak sebesar 90,19 dengan kategori SANGAT BAIK.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

4.1. Hasil Analisa Survei

Berikut kami uraikan hasil analisa data pengolahan SKM dari masing-masing unsur kinerja pelayanan sebagai berikut :

1. **Kesesuaian Persyaratan**

Hasil survei menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,58 atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan tentang persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

2. **Prosedur Pelayanan**

Hasil survei menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,67 atau baik. Dalam hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak sangat mudah sehingga mereka tidak mengalami kebingungan ataupun harus bolak balik ketika mengurus satu layanan.

3. **Ketetapan Waktu**

Hasil survei unsur ini adalah 3,51 atau baik. Ketepatan Waktu Pelayanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Dinas Pertanian dan Pangan sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

4. **Kesesuaian Biaya**

Hasil survei menunjukkan nilai 3,90 atau sangat baik, karena Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak tidak memungut biaya apapun (gratis) dalam setiap pelayanan yang diberikan.

5. **Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan**

Hasil survei menunjukkan nilai 3,55 atau baik, karena dalam pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak hasil pelayanannya sesuai dengan target yang ditetapkan.

6. **Kompetensi Petugas**

Hasil survei menunjukkan nilai 3,65 atau sangat baik. Kompetensi pelaksana dalam hal ini kebersihan dan kerapian ruangan memiliki keahlian dan keterampilan tata ruang yang baik, sehingga masyarakat merasa nyaman.

7. **Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas**

Hasil survei menunjukkan nilai 3,69 atau sangat baik. Kepastian keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap karena keberadaan petugas ini menjadi kunci keberhasilan Dinas Pertanian dan Pangan. Dalam seluruh layanan yang diberikan

Dinas Kelautan dan Perikanan bahwa petugas pelayanan menunjukkan kemampuan yang baik, sehingga masyarakat merasa puas.

8. Sarana Pengaduan

Hasil survei menunjukkan nilai 3,48 atau baik, ini dikarenakan sudah ada sarana prasarana pengaduan dan ditindak lanjuti, namun masih ada sebagian masyarakat yang masih belum puas dengan hasil tindak lanjutnya.

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survei menunjukkan nilai 3,52 atau baik, karena kelengkapan sarana prasarana di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak cukup lengkap.

10. Nilai rata-rata IKM Tahun 2023

Hasil jumlah nilai IKM semester 1 sebesar 90,19 dengan nilai A atau dengan kategori SANGAT BAIK, hal ini menurut pengguna layanan bahwa pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak sangat baik, walaupun masih ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dan perlu pembenahan.

4.2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dengan nilai NRR setiap pertanyaan menunjukkan nilai yang sangat baik, sehingga dengan adanya nilai tersebut Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak masih akan meningkatkan pelayanan untuk para pengguna layanan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. SKM Semester I tahun 2023 dilaksanakan mulai bulan Januari sampai bulan Juli 2023.
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan seperti Petani , PNS/TNI/POLRI, Swasta dan Wirawasta.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Hasil IKM semester 1 pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 90,19
5. Unsur terkuat/tertinggi adalah Biaya/tarif dalam pelayanan, karena dalam melayani masyarakat Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak tidak pernah sama sekali memungut biaya (gratis). Selain memiliki unsur terkuat. Penanganan pengaduan juga sekaligus menjadi unsur terlemah karena sering dikeluhkan pengguna layanan. Artinya, kotak saran dan masukan dalam pelayanan tidak digunakan dan tidak dirawat dengan baik.

5.2. Saran

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, tetapi masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada Pengaduan Saran dan Masukan
2. Selalu mengupdate website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan digunakan sebagai media/sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak;
3. Penyediaan kotak saran/pengaduan tidak disediakan alat tulis, sehingga masyarakat merasa sungkan saat akan memberikan masukan/kritikan;
4. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan

5. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat, maka akan kami tingkatkan pelayanan tersebut dan menambah sarana prasarana pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, baik berupa pelayanan secara langsung ataupun secara tidak langsung.

LAMPIRAN

Tanggal Survei : 2023 Jam Survei : ☐ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	☒ c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00_ 12.00*
☐ 13.00_ 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00_ 12.00*
☐ 13.00_ 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00_ 12.00*
☐ 13.00_ 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	(d) Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	(d) Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	(d) Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei :
Jam Survei :
☐ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Jenis Layanan yang diterima :

☐ L
☐ SD
☐ PNS/TNI/POLRI
☐ PETANI
 ☐ P
☐ SMP
☐ Pelajar /Mahasiswa
☐ SWASTA
☐ WIRASWASTA

Usia : tahun
☐ S1
☐ S2
☐ S3

PROFIL

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00-12.00*
☐ 13.00-15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	☒ c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00- 12.00*

☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L☐ P

Pendidikan :

☐ SD☐ SMP☐ SMA☐ S1☐ S2☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS/TNI/POLRI☐ Pelajar /Mahasiswa☐ SWASTA☐ WIRASWASTA

☐ PETANI

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	(d) Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	(d) Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	(d) Sangat Baik	4



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS PERTANIAN DAN PANGAN

Jalan Sultan Hadiwijaya Nomor 08 Demak Kode Pos 59515
Telepon (0291) 685013 Faksimile (0291) 685013
e-mail programtan.demak@gmail.com, programtan.demak@yahoo.com
website <http://www.dinpertanpangan.demak.go.id>

Demak, 17 Januari 2024

Kepada,

Yth. Kepala Bagian Organisasi Setda
Kabupaten Demak
di -

DEMAK

SURAT PENGANTAR

Nomor : 045/109

No	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Bersama ini kami kirimkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023	1 (satu) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Kepala Dinas Pertanian Dan Pangan
Kabupaten Demak



AGUS HERAWAN, S.IP, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19710612 199003 1 004

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Demak khususnya unit pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey kepuasan masyarakat ini.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak. Penulis menyadari bahwa laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penyempurnaan penyusunan selanjutnya.

Demak, Januari 2024

Kepala Dinas Pertanian dan Pangan
Kabupaten Demak



AGUS HERAWAN, S.IP, MM

Pembina Utama Muda

NIP.19710612 199003 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISIii

BAB I PENDAHULUAN

 A. Latar Belakang.....1

 B. Dasar Hukum.....1

 C. Sasaran2

 D. Ruang Lingkup.....2

 E. Maksud Dan Tujuan.....3

 F. Manfaat.....3

BAB II METODODOLOGI SURVEI

 A. Instrument Survey4

 B. Metode5

 C. Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)7

 D. Jadwal Pelaksanaan.....8

BAB III HASIL DAN ANALISA DATA

 A. Hasil.....9

 B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....12

 C. Analisa Data14

BAB IV HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

 A. Analisa Survei.....16

 B. Tindak Lanjut17

BAB V PENUTUP

 A. Kesimpulan.....18

 B. Saran18

Lampiran-Lampiran.....20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Upaya mewujudkan *clean government* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan system Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, dan Perbup Nomor 56 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Dan Pangan Kabupaten Demak dengan komitmen serta tanggungjawab yang besar dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja kualitas mutu pelayanan yang bertujuan membentuk kepercayaan masyarakat adalah dengan melakukan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan dengan bentuk kegiatan yang terukur yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berorientasi pada kualitas hasil kerja secara profesional dan transparan.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolak ukur perbaikan pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.

1.3. Sasaran

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak, adalah:

1. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Harapan atau tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.
3. Dimensi yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.

1.4. Ruang Lingkup

Pelaksanaan SKM di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Pada lembaga pelayanan publik penyebaran SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan.

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi nelayan, pengolah, pembudidaya yang keberadaannya ada di wilayah kabupaten Demak. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

Ruang lingkup Survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni :

1. Persyaratan,
2. Prosedur,
3. Waktu pelayanan,
4. Biaya/tarif,
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan,
6. Kompetensi pelaksana,
7. Perilaku pelaksana,
8. Penanganan pengaduan, saran serta masukan,
9. Sarana dan prasarana.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir .

1.5. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pengukuran SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

1.6. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan;
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat; dan
6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja menuju kebaikan.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Instrument Survey

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

a. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilainnya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Bentuk jawaban

- Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 (satu) sampai 4 (empat), semakin tinggi skala menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu sebaliknya. Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 4 (empat) jawaban.

JAWABAN	NILAI
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

- Saran, Kritik, dan Kelebihan Pelayanan.

Pada bagian form ini, responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap proses pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

c. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak. menggunakan sembilan unsur pelayanan, sembilan indikator pelayanan meliputi:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

3. Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan.

5. Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Perilaku petugas layanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

9. Sarana dan prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

2.2. Metode

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan metode sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuisioner.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dengan berkoordinasi pada masing-masing Bidang/Seksi dalam menyusun instrumen survei berpedoman

pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 86 orang ditentukan secara acak yang diambil dari masyarakat yang pernah datang dan menggunakan layanan serta yang mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

3. Pelaksanaan survei.

Survei Kepuasan Masyarakat di mulai sejak bulan Juli sampai bulan Desember 2023 (semester I), dengan cara menyampaikan kuisisioner kepada 86 masyarakat yang datang memohon pelayanan dan yang akan mengikuti sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

4. Pengolahan hasil survei.

Pengolahan semua kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer, agar mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan, sehingga pengolahannya berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017.

5. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibuat setiap semester (6 bulan sekali).

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

- 1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, 'c' diberi nilai 3 dan 'd' diberi nilai 4.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 10 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- 2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang ter isi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- 3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

- 4) Nilai Persepsi
 Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

2.3. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh semua karyawan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak, dan sebagai penanggung jawab kegiatan SKM adalah Sekretaris Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

Dari hasil kuesioner pelayanan yang disebar sebanyak 86 lembar terdapat hasil sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jumlah responden:
 - Jumlah Laki-laki = 72
 - Jumlah Perempuan = 14
- b. Jumlah Responden Terdiri Dari Usia:
 - Jumlah Responden Usia 15 s/d 25 tahun = 3
 - Jumlah Responden Usia 26 s/d 35 tahun = 11
 - Jumlah Responden Usia 36 s/d 50 tahun = 55
 - Jumlah Responden Usia 51 s/d 60 tahun = 17
- c. Jenjang Pendidikan Responden:
 - Jumlah Responden Berpendidikan SD = 30
 - Jumlah Responden Berpendidikan SMP = 10
 - Jumlah Responden Berpendidikan SMA = 42
 - Jumlah Responden Berpendidikan S1 = 2
 - Jumlah Responden Berpendidikan S2/S3 = 2

d. Pekerjaan Responden:

Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI	=	0
Jumlah Responden Wirasawasta	=	13
Jumlah Responden Swasta	=	5
Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa	=	2
Jumlah Responden Petani	=	66

2.4. Jadwal Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dilaksanakan dengan menyebar kuisioner. SKM semester 2 dilaksanakan mulai bulan Juli-Desember 2023.

BAB III
HASIL DAN ANALISA DATA

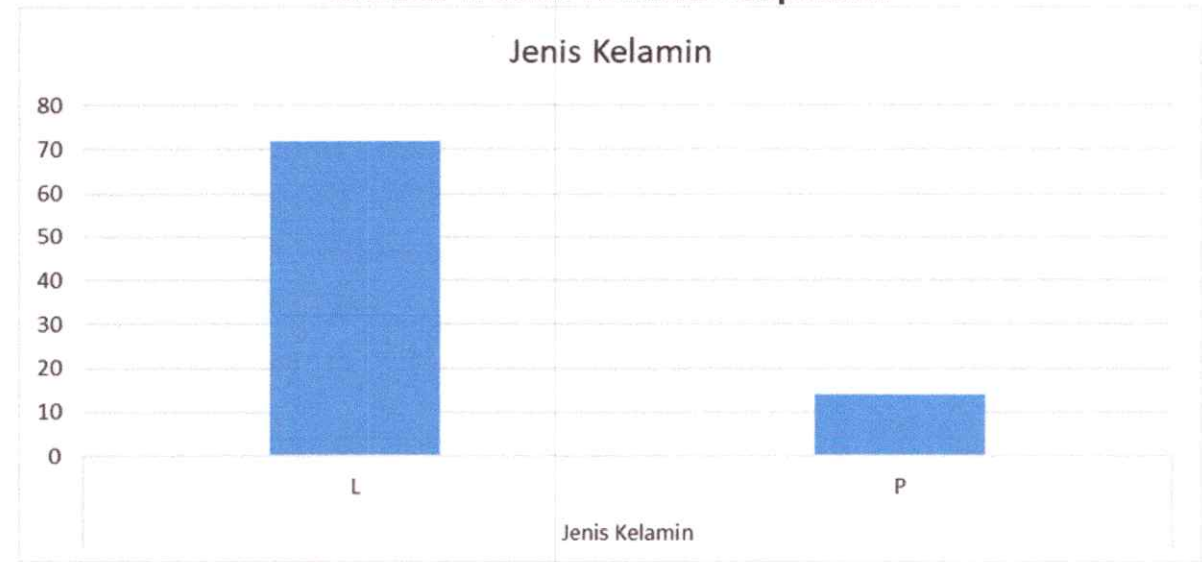
3.1. Hasil

Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya bahwa responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak adalah masyarakat pengguna layanan yaitu Petani, Wiraswasta, Pelajar, Swasta

Jumlah seluruh ada 86 responden dari yang datang menggunakan pelayanan dari Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak yang sebagian besar untuk berkonsultasi dan lain sebagainya. Berikut ini adalah deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

1) Jenis kelamin responden

Gambar 1. Jenis Kelamin Responden



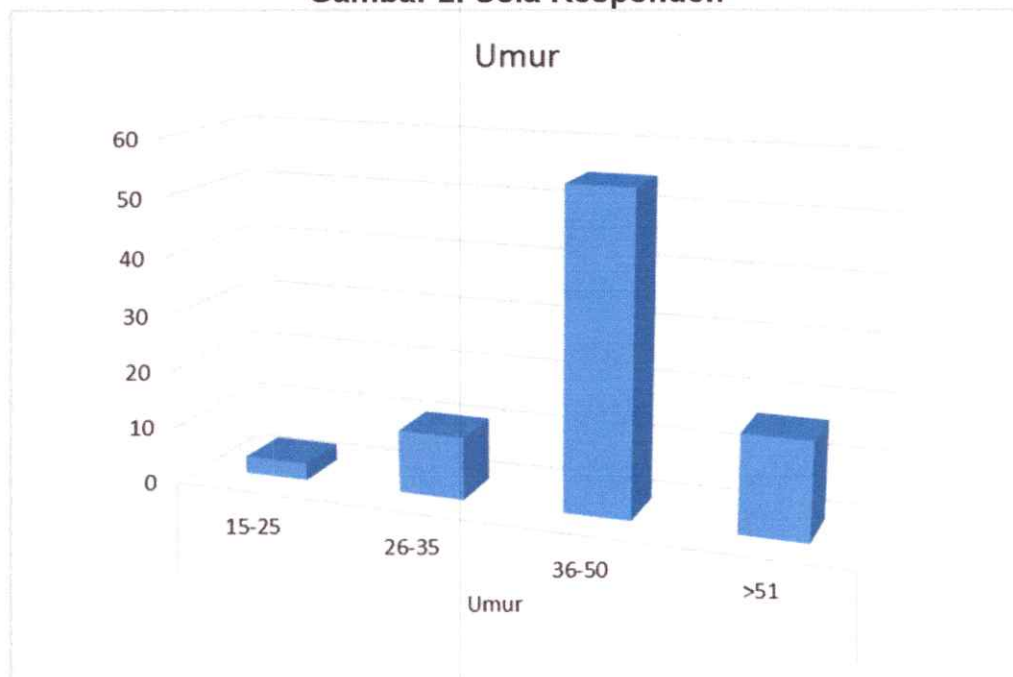
Sumber : Hasil SKM Dinperten pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 Semester 2

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa jenis kelamin laki- laki sebanyak 72 atau 92 % orang yang lebih banyak memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang atau 18%.

2) Usia responden.

Kriteria responden berdasarkan usia terbagi menjadi empat kategori, yakni usia dari 15-25 tahun, 26 tahun sampai 35 tahun, 36 tahun sampai 50 tahun, dan 51 tahun sampai 60 tahun. Perbedaan kondisi individu seperti usia sangat berpengaruh dalam memberikan pendapatnya pada kuesioner. Berikut komposisi responden berdasarkan usia.

Gambar 2. Usia Responden



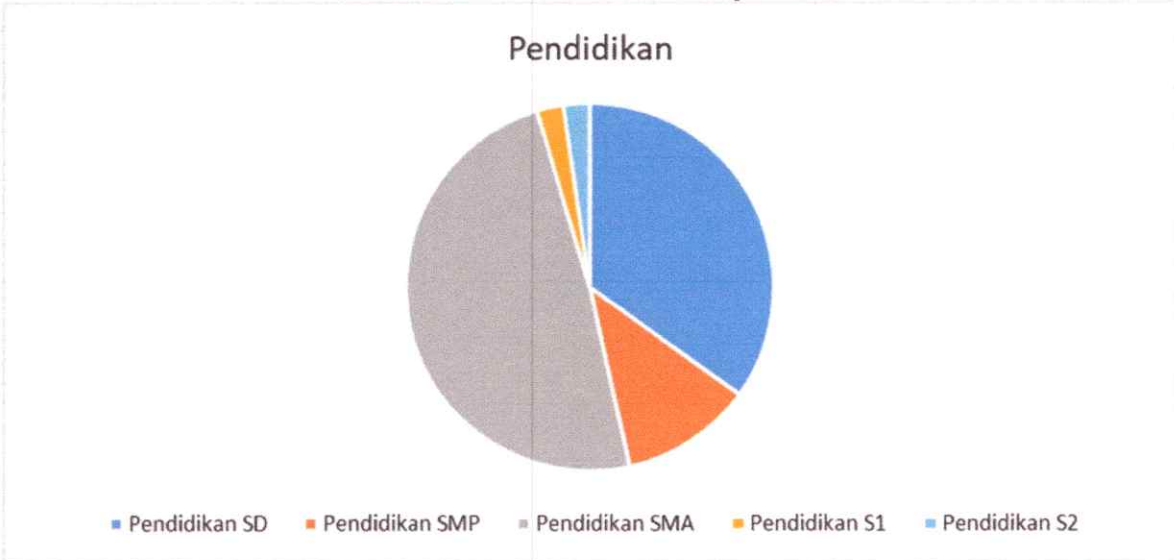
Sumber : Hasil SKM Dinperten dan Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 semester 2

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 36 sampai dengan 50 , yaitu sebanyak 55 responden atau 70%. Sedangkan terbesar kedua ada 1 unsur sebanyak 22% atau 17 responden usia antara 51 lebih tahun. dan yang paling rendah ada pada responden usia antara 15 – 25 dan 26-35 tahun sebanyak 3 responden atau 4% sedangkan usia 26-35 sebanyak 11 responden atau 14%

3) Pendidikan terakhir

Pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan kita, ini berarti bahwa setiap manusia berhak mendapat dan berharap untuk selalu berkembang dalam pendidikan. Pendidikan secara umum mempunyai suatu proses kehidupan dalam mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, tingkat pendidikan disasar pada tingkat pendidikan SD keatas.

Gambar 3. Pendidikan Responden



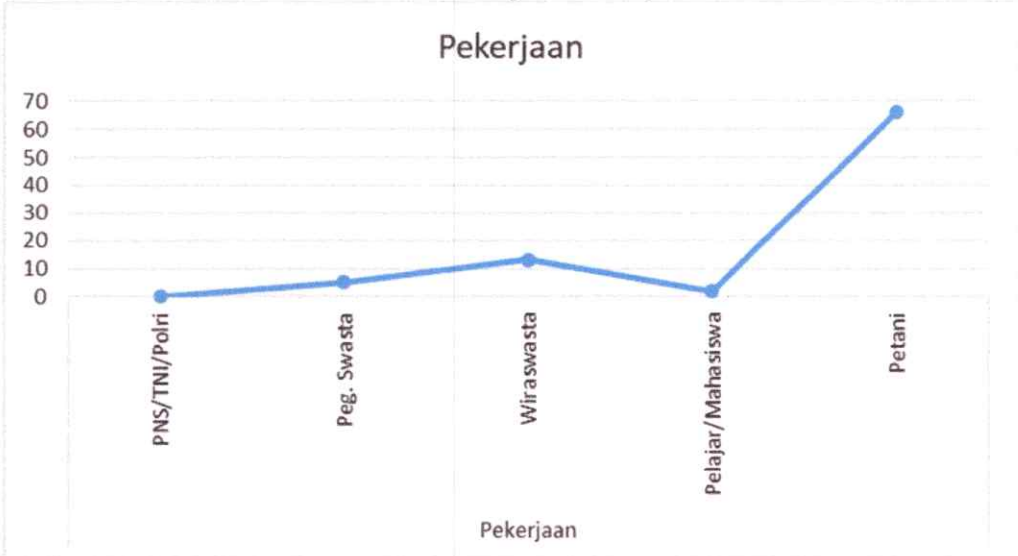
Sumber : Hasil SKM Dinpertan Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 Semester 2

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 42 atau sebesar 53%. sedangkan responden berpendidikan SD sebesar 30 atau sebesar 38%. Responden berpendidikan SMP sebesar 10 atau 13 %. Responden berpendidikan S1 terendah sebesar 2 atau 3% S2/S3 terendah sebesar 2 atau 3%.

4) Pekerjaan responden

Karakteristik responden berdasar pekerjaan terbagi atas Pelajar/ mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, swasta, wiraswasta, dan Lainnya.

Gambar 4. Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil SKM Dinpertan Pangan Kabupaten Demak Tahun 2023 semester 2

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan Petani terbesar yakni sebesar 66 atau 83%. wiraswasta 13 atau 16 %, swasta 5 atau 6 % Pelajar / Mahasiswa sebesar 2 atau 3%.

3.2. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan dengan meminta pendapat masyarakat selaku pihak penerima/pengguna pelayanan. Salah satu metode evaluasi kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya disusun dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada tahun 2023 Semester 2, Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik.

Tabel 2. Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2023 Semester 1	Tahun 2023 Semester 2
1.	Persyaratan pelayanan	3,58	3,52
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,67	3,52
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,51	3,53
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,9	3,97
5.	Kepastian produk layanan	3,55	3,58
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,65	3,73
7.	Perilaku petugas layanan	3,69	3,64
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,48	3,52
9.	Sarana dan prasarana	3,52	3,52
	IKM	90,19	90,32

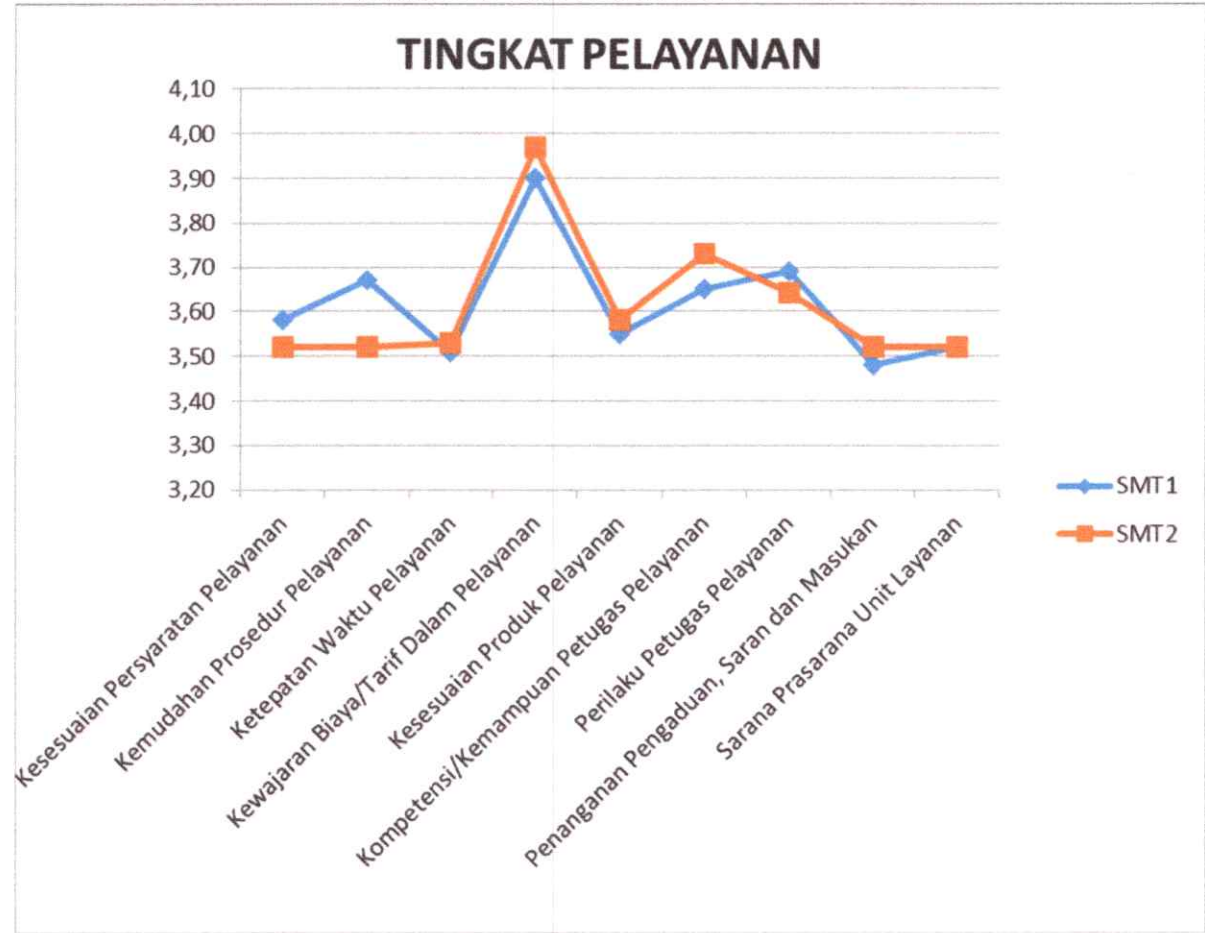
Sumber : Hasil SKM Dinpertan dan pangan Kabupaten Demak Semester 1 dan 2 tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, terjadi kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,3 di lingkungan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak, di semester 2 tahun 2023 dari IKM semester 1 tahun 2023.

Tabel 3. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 2 Tahun 2023

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2023 Smt 2	Mutu Kinerja
1.	Persyaratan pelayanan	3,52	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,52	B
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,53	B
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,97	A
5.	Kepastian produk layanan	3,58	B
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,73	A
7.	Perilaku petugas layanan	3,64	A
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,52	B
9.	Sarana dan prasarana	3,52	B
	IKM	90,32	A

Gambar 5. NRR IKM Per Unsur Semester 1 dan 2 2023



Sumber : Hasil SKM Dinperten Pangan Kabupaten Demak Semester 1 dan 2 tahun 2023

Hasil dari gambar diatas, Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak di tahun 2023 semester 2 terdapat 3 unsur layanan yang mengalami penurunan, yaitu :

- 1. Unsur Persyaratan Pelayanan memiliki dari 3,58 turun menjadi 3,52
- 2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan dari 3,67 turun menjadi 3,52
- 3. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan dari 3,69 turun menjadi 3,64

Dari gambar diatas juga menyimpulkan bahwa ada 5 unsur layanan lainnya yang mengalami kenaikan nilai rata-rata (NRR) nya, yaitu:

- 1. Unsur Ketepatan Waktu Pelayanan dari 3,51 menjadi 3,53
- 2. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan dari 3,90 menjadi 3,97
- 3. Unsur Hasil Pelayanan dengan target yang ditetapkan dari 3,55 menjadi 3,58
- 4. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan dari 3,65 menjadi 3,73
- 5. Unsur sarana pengaduan

Terdapat 1 unsur yang tidak mengalami kenaikan yaitu :

- 1. Unsur kelengkapan Sarana Prasarana dari 3,52 masih tetap menjadi 3,52

3.3. Analisa Data

Berikut kami uraikan analisa data pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dari masing-masing unsur Kinerja Pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisa Unsur Kinerja Pelayanan

No	Unsur Kinerja Pelayanan	Nilai NRR	Keterangan
1	Kesesuaian persyaratan	3,52	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,52	Baik
3	Ketetapan Waktu	3,53	Baik
4	Kesesuaian Biaya	3,97	Sangat Baik
5	Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan	3,58	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,73	Sangat Baik
7	Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas	3,64	Sangat Baik
8	Sarana Pengaduan	3,52	Baik
9	Kelengkapan Sarana Prasarana	3,52	Baik

Berdasarkan hasil nilai NRR per unsur kinerja pelayanan dan mendapat nilai IKM Semester 1 unit pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak sebesar 90,32 dengan kategori SANGAT BAIK.

Sedangkan nilai rata-rata IKM Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak tahun 2023 semester 1 dan 2 sebesar 90,26 dengan predikat nilai A Kategori SANGAT BAIK.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

4.1. Hasil Analisa Survei

Berikut kami uraikan hasil analisa data pengolahan SKM dari masing-masing unsur kinerja pelayanan sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survei menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,58 atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan tentang persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil survei menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,67 atau baik. Dalam hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak sangat mudah sehingga mereka tidak mengalami kebingungan ataupun harus bolak balik ketika mengurus satu layanan.

3. Ketetapan Waktu

Hasil survei unsur ini adalah 3,51 atau baik. Ketepatan Waktu Pelayanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Dinas Pertanian dan Pangan sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Kesesuaian Biaya

Hasil survei menunjukkan nilai 3,90 atau sangat baik, karena Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak tidak memungut biaya apapun (gratis) dalam setiap pelayanan yang diberikan.

5. Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan

Hasil survei menunjukkan nilai 3,55 atau baik, karena dalam pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak hasil pelayanannya sesuai dengan target yang ditetapkan.

6. Kompetensi Petugas

Hasil survei menunjukkan nilai 3,65 atau sangat baik. Kompetensi pelaksana dalam hal ini kebersihan dan kerapian ruangan memiliki keahlian dan keterampilan tata ruang yang baik, sehingga masyarakat merasa nyaman.

7. Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas

Hasil survei menunjukkan nilai 3,69 atau sangat baik. Kepastian keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap karena keberadaan petugas ini menjadi kunci keberhasilan Dinas Pertanian dan Pangan. Dalam seluruh layanan yang

diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan bahwa petugas pelayanan menunjukkan kemampuan yang baik, sehingga masyarakat merasa puas.

8. Sarana Pengaduan

Hasil survei menunjukkan nilai 3,48 atau baik, ini dikarenakan sudah ada sarana prasarana pengaduan dan ditindak lanjuti, namun masih ada sebagian masyarakat yang masih belum puas dengan hasil tindak lanjutnya.

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survei menunjukkan nilai 3,52 atau baik, karena kelengkapan sarana prasarana di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak cukup lengkap.

10. Nilai rata-rata IKM Tahun 2023

Hasil jumlah nilai IKM semester 1 dan semester 2 sebesar 90,26 dengan nilai A atau dengan kategori SANGAT BAIK, hal ini menurut pengguna layanan bahwa pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak sangat baik, walaupun masih ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dan perlu pembenahan.

4.2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dengan nilai NRR setiap pertanyaan menunjukkan nilai yang sangat baik, sehingga dengan adanya nilai tersebut Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak masih akan meningkatkan pelayanan untuk para pengguna layanan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. SKM Semester 2 tahun 2023 dilaksanakan mulai bulan Juli-Desember 2023.
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan seperti Petani , PNS/TNI/POLRI, Swasta dan Wirawasta.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Hasil IKM semester 2 pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 90,32
5. Unsur terkuat/tertinggi adalah Biaya/tarif dalam pelayanan, karena dalam melayani masyarakat Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak tidak pernah sama sekali memungut biaya (gratis). Selain memiliki unsur terkuat. Penanganan pengaduan juga sekaligus menjadi unsur terlemah karena sering dikeluhkan pengguna layanan. Artinya, kotak saran dan masukan dalam pelayanan tidak digunakan dan tidak dirawat dengan baik.

5.2. Saran

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, tetapi masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada Pengaduan Saran dan Masukan
2. Selalu mengupdate website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan digunakan sebagai media/sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak;
3. Penyediaan kotak saran/pengaduan tidak disediakan alat tulis, sehingga masyarakat merasa sungkan saat akan memberikan masukan/kritikan;
4. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan

5. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat, maka akan kami tingkatkan pelayanan tersebut dan menambah sarana prasarana pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, baik berupa pelayanan secara langsung ataupun secara tidak langsung.

LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
SEMESTER 2 DINAS PERTANIAN DAN PANGAN
KABUPATEN DEMAK**

[illegible]

61	3	3	4	4	4	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	3	4	3
64	4	3	4	4	4	3	4	3	4
65	3	4	4	4	4	4	4	3	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	3
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	3	4	3	3
69	3	3	4	4	4	4	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	3	3	4	3
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	3	3	3
75	4	4	4	4	3	3	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	303,00	303,00	304,00	341,00	308,00	321,00	313,00	303,00	303,00
NRR / Unsur	3,52	3,52	3,53	3,97	3,58	3,73	3,64	3,52	3,52
NRR tertbg/ unsur	0,39	0,39	0,39	0,44	0,40	0,41	0,40	0,39	0,39
IKM Unit pelayanan									*) 3,61
									**) 90,32

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,52
U2	Prosedur	3,52
U3	Waktu pelayanan	3,53
U4	Biaya/tarif	3,97
U5	Produk layanan	3,58
U6	Kompetensi pelaksana	3,73
U7	Perilaku pelaksana	3,64
U8	Penanganan Pengaduan	3,52
U9	Sarana dan Prasarana	3,52

Demak, Januari 2024

Plt. Kasubbag Umum dan Kepegawaian



FARIKH SAKTI SYARIFUDIN, S.Hut, MM

Penata Tingkat I

NIP. 19861001 2009 1 002

DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KAB. DEMAK TAHUN 2023

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
9	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
14	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	2	3	4	3	4	4	3	4	
20	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
21	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
22	3	2	2	4	2	4	4	3	4	
23	4	2	2	4	3	3	3	4	3	
24	3	2	3	4	3	4	4	4	3	
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
26	3	4	3	4	3	4	3	3	2	
27	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
28	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
29	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
30	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
31	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
32	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
34	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
35	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
36	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
39	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
40	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
43	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
44	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
51	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
52	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
53	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
54	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
55	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
56	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
59	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
63	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
64	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
65	3	4	4	4	4	4	4	3	4	

66	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
69	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
72	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
75	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
81	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
94	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
95	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
101	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
102	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
107	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
109	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
110	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

ΣNilai /Unsur	390,00	385,00	398,00	434,00	403,00	415,00	407,00	393,00	396,00	
NRR / Unsur	3,55	3,50	3,62	3,95	3,66	3,77	3,70	3,57	3,60	
NRR tertbg/ unsur	0,39	0,39	0,40	0,44	0,41	0,42	0,41	0,40	0,40	*)
										3,65
										**) 91,35
IKM Unit pelayanan										91,35

A
SANGAT BAIK

Keterangan :
 - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,55
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu pelayanan	3,62
U4	Biaya/tarif	3,95
U5	Produk layanan	3,66
U6	Kompetensi pelaksana	3,77
U7	Perilaku pelaksana	3,70
U8	Penanganan Pengaduan	3,57
U9	Sarana dan Prasarana	3,60

IKM UNIT PELAYANAN :

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

Demak, Januari 2024

Pjt. Kasubbag Umum dan Kepegawaian

FARIKH SAKTI SYARIEUDIN, S.Hut, MM

Penata Tingkat I

NIP 19861001 2009 1 002

HASIL ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN DEMAK
SEMESTER 2 TAHUN 2023

No	Pendidikan					Pekerjaan					Usia	Jenis Kelamin	
	Tamat SD	Tamat SMP	Tamat SMA	Tamat S1	Tamat S2/S3	Pljrr/ Mahasiswa	PNS/ TNI/ POLRI	Swasta	Wira swasta	Petani		Pria	Wanita
1			1			1					20	1	
2			1							1	43	1	
3			1							1	40	1	
4		1								1	47	1	
5			1							1	40		1
6			1							1	53	1	
7			1							1	55	1	
8			1							1	53	1	
9		1				1					24		1
10			1						1		38		1
11		1								1	34		1
12			1						1		36	1	
13		1								1	37	1	
14				1						1	43	1	
15	1									1	42	1	
16	1									1	55	1	
17	1									1	51	1	
18	1									1	52	1	
19			1							1	42	1	
20			1							1	37	1	
21			1							1	49	1	
22			1							1	46	1	
23			1					1			40	1	
24			1							1	41	1	
25			1					1			43	1	
26			1						1		45	1	
27			1							1	47		1
28	1									1	51	1	
29	1									1	50	1	
30			1						1		48	1	
31		1								1	55	1	
32	1									1	41	1	
33	1									1	62	1	
34					1					1	32	1	
35			1						1		52	1	
36	1									1	48	1	
37	1									1	35	1	
38	1									1	32	1	
39	1									1	45	1	
40			1						1		28	1	
41	1									1	45	1	
42			1						1		43	1	
43			1							1	43	1	
44			1							1	40	1	
45		1								1	47	1	
46			1							1	40		1
47			1							1	53	1	
48			1							1	55	1	
49			1							1	53	1	
50		1						1			24		1
51			1						1		38		1
52		1								1	34		1
53			1						1		36	1	
54		1								1	37	1	
55				1						1	43	1	

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : Senin, 2 Oktober 2023 Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 20 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima : Penggunaan bibit dan Pembibitan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	☒
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	☒
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	☒
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	☒
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	☒
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	☒
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	☒ d) Sangat Sopan dan Ramah	4 ✓
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d) Sangat Baik	4 ✓
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d) Sangat Baik	4 ✓

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 04 Oktober 2023

Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI

Usia : 43 tahun

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00- 12.00*

☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 40 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	☒ b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00- 12.00*

☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L ☐ P

Usia : 47 tahun

Pendidikan :

☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 4 Oktober 2023

Jam Survei :

☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 12 - 10 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	☒ b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei :

4- Sept - 2023

Jam Survei :

☒ 08.00- 12.00*

☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L ☐ P

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 2 - 10 - 2023 Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 53 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	☒ c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ Baik	3
	d. Sangat Baik	4

Tanggal Survei : 2 Oktober 2023

Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	☒ d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 27 September 2023 Jam Survei : ☒ 08.00-12.00*
☐ 13.00-15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 38 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima : Rekomendasi BBM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	☒ d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 26 Okt 23

Jam Survei : ☐ 08.00- 12.00*
☒ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 39 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima : 13 Bm

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 26 Oktober 2023 Jam Survei : ☐ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 36 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA
☐ PETANI
Jenis Layanan yang diterima : BBM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 22 September 2023 Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 37 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima : Gmat Relu nundzi BBM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 17 Oktober 23 Jam Survei : ☒ 08.00-12.00*
☐ 13.00-15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima : Rekomendasi BBM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 23 Sept 2023 Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima : REKOMENDASI BRM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	☒ d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei

: 20 Sept 2022

Jam Survei :

☒ 08.00- 12.00*

☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin

: ☒ L ☐ P

Usia : 55 tahun

Pendidikan

: ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

: ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima

: BSM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	☒ c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 25 October 2023 Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 51 tahun
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima : Rekomendasi BBM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	(4)
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	(3)
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	(3)
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	(4)
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	(3)
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	(3)
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 31 Oktober 2023 Jam Survei : ☒ 08.00-12.00*
☐ 13.00-15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 52 tahun
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI
Jenis Layanan yang diterima : Rekomendasi BBM.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 24 Okt 23

Jam Survei : ☐ 08.00-12.00*
☐ 13.00-15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	☒ b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	☒ c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN

Tanggal Survei : 16 Oktober 23 Jam Survei : ☒ 08.00- 12.00*
☐ 13.00- 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 37 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar /Mahasiswa ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ PETANI
Jenis Layanan yang diterima : B B M

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P
	a. Tidak sopan dan Ramah	1
	b. Kurang sopan dan Ramah	2

	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan dan pengaduan terhadap di unit dinas pertanian dan pangan kab. demak	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4