



**LAPORAN SKM**  
**(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)**  
**TAHUN 2019**

**DINAS PERTANIAN DAN PANGAN**  
**KABUPATEN DEMAK**

Jalan Sultan Hadijaya Nomor 08 Demak Kode Pos  
59511 Telepon (0291) 685322 Faksimil (0291)  
685322

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan Otonomi Daerah adalah kapasitas daerah dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien serta akuntabel. Dengan demikian upaya peningkatan kapasitas pemerintahan daerah merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah dalam rangka mempercepat proses peningkatan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak merupakan pelayanan administratif bagi OPD yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak yakni Pelayanan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan kelembagaan, analisa jabatan, ketatalaksanaan, dan pelayanan administrasi kepegawaian di lingkup Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak serta evaluasi kinerja organisasi perangkat daerah. Untuk mengukur kualitas serta evaluasi pelayanan maka perlu diadakannya Survey Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survey ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Ruang lingkup Survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi

jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil Survey tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, *website*, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang –undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## 1.3 Sasaran

Pelaksanaan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat tentunya memiliki sasaran yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui :

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 Manfaat**

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dapat dimanfaatkan untuk:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.
2. Sebagai bahan/ data untuk evaluasi penyelenggaraan dan penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
3. Mengetahui arah perubahan pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat/ pengguna layanan.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak . Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Juni 2019 dengan mengedarkan 100 (seratus ) lembar kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak

## BAB II METODOLOGI SURVEY

### 2.1 Instrumen 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) Kejelasan maklumat pelayanan  
Yaitu kejelasan dan kesesuaian antara maklumat pelayanan dengan kenyataan yang ada
- (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan  
Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

## **2.2 Deskripsi Responden**

Target responden dari survey kepuasan masyarakat ini adalah penilaian atau persepsi dari pengguna layanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak, meliputi karyawan dan karyawan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak, SKPD, UPTD/ BPP, Kantor, Petani , Peternak dan Sekolah Menengah Kejuruan yang siswanya Praktek Kerja Lapangan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

## 2.3 Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

### a. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam survey ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survey. Kepada setiap responden dilakukan wawancara untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan, penilaian dari responden di tuangkan dalam bentuk kuesioner.

Penentuan jumlah sampel menggunakan Metode Slovin, jumlah pengambilan sampel sebanyak 118 Responden dari 150 populasi.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket :

n : Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

E: Batas Toleransi Kesalahan

### b. Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

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

Total nilai persepsi per unsur

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

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

4) Nilai Persepsi

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

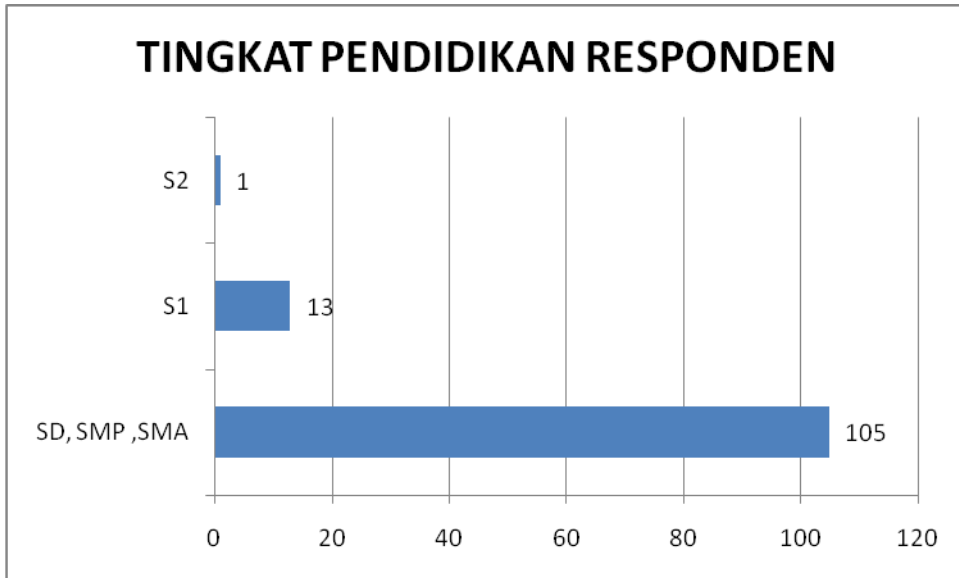
<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval SKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik



**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN**

**3.1. Identitas Responden**

a. Pendidikan

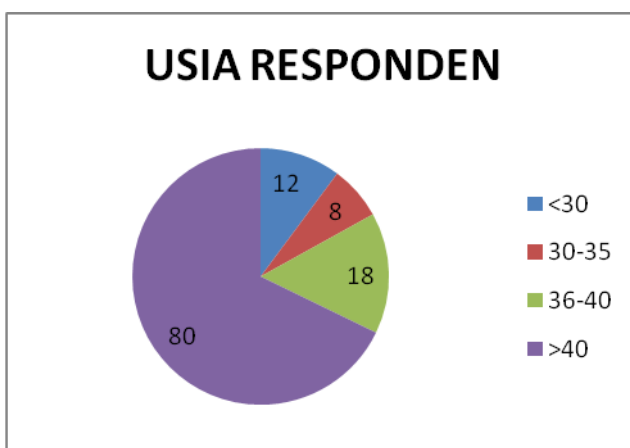


Pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh mayoritas responden adalah SMA .

b. Pekerjaan

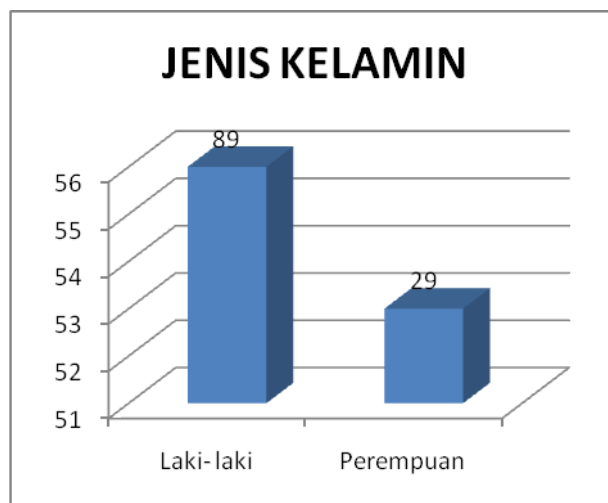
Jenis pekerjaan responden survey kepuasan masyarakat adalah homogen, yakni Petani dan Peternak. Hal ini dikarenakan pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak merupakan pelayanan yang bersifat Tekhnis ,koordinasi dengan Petani, Peternak SKPD, UPTD/ BPP, Kantor, dan Sekolahan Menengah Kejuruan yang siswanya Praktek Kerja Lapangan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak.

c. Usia



Usia responden, sangat bervariasi. Mayoritas responden berusia 36 sampai 40 tahun.

d. Jenis Kelamin



Jenis kelamin responden tidak jauh berbeda antara responden berjenis kelamin laki-laki dan responden berjenis kelamin perempuan.

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2019 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak mengalami kenaikan dibanding tahun 2018. Tahun 2018 Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,48 sedangkan tahun 2019 sebesar 81,82 dengan Kategori Mutu Pelayanan Baik.

Hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur pelayanan dapat kita lihat pada tabel berikut ini.

NO	UNSUR	RATA-RATA HARAPAN	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan	3,28	sangat baik
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,03	Baik
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,17	Baik
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,27	sangat baik
5.	Kepastian produk layanan	3,24	Baik
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,16	Baik
7.	Perilaku petugas layanan	3,28	sangat baik
8.	Kejelasan maklumat pelayanan	3,13	Baik
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,01	Baik

Persyaratan pelayanan hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,28 atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan, Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak memberikan informasi secara jelas dan rinci tentang persyaratan apa saja yang harus dicukupi sehingga pengguna layanan tidak merasa kesulitan.

Kemudahan prosedur pelayanan hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,03 atau baik. Kemudahan prosedur pelayanan berkaitan erat dengan instruksi tertulis yang sudah dibakukan dalam SOP.

Ketepatan waktu pelayanan hasil survey unsur ini adalah 3,17 atau baik. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang merupakan hak dari pengguna layanan.

Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan hasil survey menunjukkan nilai 3,27 atau sangat baik. Dalam seluruh layanan yang diberikan, tidak membebankan biaya sedikitpun kepada pengguna layanan.

Hasil survey kepastian produk layanan mendapatkan 3,24 atau baik. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Hasil survey Kompetensi petugas pelayanan 3,16 atau baik. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan

Perilaku petugas layanan dalam hal ini merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sopan dan ramah, berpenampilan rapi sehingga unsur ini masuk kategori baik dengan nilai 3,28.

Kejelasan maklumat pelayanan, petugas pelayanan memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Tanggungjawab ini tercermin dalam maklumat pelayanan yang telah dibuat, sehingga unsur tanggung jawab ini berkategori baik dengan nilai 3,13.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, setiap pengaduan ditampung oleh petugas pengaduan kemudian tim berkoordinasi untuk menangani aduan pelanggan, sehingga pimpinan bisa mengambil kebijakan berkenaan dengan aduan pelanggan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan baik dengan nilai 3,01.

## **BAB IV**

### **REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT**

#### **4.2 Rekomendasi**

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.
2. Perlu adanya kemudahan akses dari pelanggan untuk memberikan saran dan pengaduan.
3. Perlu adanya peningkatan kompetensi, perilaku serta penampilan petugas dalam pelayanan.
4. 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.

#### **4.2 Tindak Lanjut**

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi diatas adalah sebagai berikut.

1. Menumbuhkan inovasi pelayanan publik di semua penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Sosialisasi alur dalam memberikan saran dan pengaduan dengan dijamin kerahasiaan identitas pengguna layanan.
3. Mengirimkan pegawai untuk kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
4. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak sebagai unit penyelenggara pelayanan publik wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, berikut kesimpulan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019.

1. SKM tahun 2019 dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni.
2. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 unsur yang kemudian diterjemahkan dalam 9 pertanyaan.
3. Hasil SKM pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak adalah BAIK yaitu dengan nilai 81,82.
4. Unsur tertinggi dalam Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak terletak pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yakni sebesar 3,65. Sedangkan unsur terendah terletak pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan yakni sebesar 3,14.

Tersusunnya Laporan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna bagi Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Demak pada khususnya dan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada umumnya untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan publik.

Demak, 12 Juli 2019  
Kepala Dinas Pertanian dan Pangan  
Kabupaten Demak

**Ir. WIBOWO, MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19610412 198608 1 001