

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu disusunnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi

dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dengan banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca ataupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (Hukum, Waktu dan Biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintahan dalam berbagai sektor pelayanan ternyata kinerjanya belum seperti yang diharapkan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara / daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedaryanti berpendapat bahwa hakekat dari pelayanan public adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya sebagai instansi / Lembaga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

1.1 Dasar Hukum

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2013 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M/PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M/PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M/PAN/8/2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Untuk Memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada unit pelayanan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan.
6. Adanya data informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya.

8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

1.3 Hasil Akhir Yang Akan dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedia data -data guna evaluasi yang dilakukan untuk memperbaiki pelayanan yang ada di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya.

1.4 Kondisi dan Letak Geografis

Kabupaten Kubu Raya merupakan bagian terdepan dari Provinsi Kalimantan Barat yang secara geografis terletak diantara Koordinat $108^{\circ} 35'$ – $109^{\circ} 58'$ BT $0^{\circ} 44'$ LU – $10^{\circ} 1'$ LS. Kabupaten Kubu Raya adalah Kabupaten hasil pemekaran dari Kabupaten Pontianak yang terbentuk melalui Undang Undang No. 35 tahun 2007. Dengan luas wilayah $6.985,20 \text{ Km}^2$ (kurang lebih meliputi 65% dari Kabupaten induk), Secara administrasi Kabupaten Kubu Raya berbatasan dengan :

- Utara : Kabupaten Pontianak;
- Selatan : Kabupaten Ketapang;
- Timur : Kabupaten Landak dan Kabupaten Sanggau;
- Barat : Laut Natuna.

Wilayah administratif Kabupaten Kubu Raya meliputi 9 (Sembilan) Kecamatan yaitu : Batu Ampar, Terentang, Kubu, Teluk Pakedai, Sungai Kakap, Rasau Jaya, Sungai Raya, Sungai Ambawang, Kuala Mandor B. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Batu Ampar dengan luas $2.002,70 \text{ Km}^2$ dan Kecamatan yang terkecil adalah Kecamatan Rasau Jaya dengan luas $111,07 \text{ Km}^2$.

Penduduk Kabupaten Kubu Raya berjumlah 518.497 jiwa dengan tingkat kepadatan 72 jiwa per Km^2 , secara historis hidup rukun dan damai, dengan komposisi penduduk yang multi ras dan multi agama, pemeluk agama sebagian besar adalah Islam (82%), sangat toleran terhadap pendatang sehingga akulturasi antar budaya terjadi secara alami. Jumlah angkatan kerja penduduk Kubu Raya tahun 2008 tercatat

sebesar 234.144 orang, dengan komposisi sedang bekerja 197.429 orang dan mencari kerja 36.685 orang. Konsentrasi penduduk tertinggi terdapat di tiga kecamatan yaitu Sungai Raya yang merupakan Ibukota Kabupaten, Sungai Kakap dan Sungai Ambawang. Hal ini sangat logis mengingat ketiga kecamatan tersebut merupakan daerah yang mengelilingi Ibukota Provinsi Kalimantan Barat yaitu Kota Pontianak.

Kabupaten Kubu Raya secara umum merupakan daerah dataran yang relatif datar dengan kemiringan lahan 0 – 3% seluas 792.320 Ha (98%), Daerah lereng 3 – 15 % seluas 7.205 Ha dan kelerengan diatas 40 % seluas 850 Ha. Luas wilayah lautan seluas 2.197 Km² dari keseluruhan luas wilayah Kabupaten, yaitu 6.985,20 Km², yang terdiri dari 1.437 Km² Luas Laut dan 760 Km² Luas Perairan Umum dengan garis pantai sepanjang 149 Km dan memiliki 39 pulau-pulau kecil, Sedangkan luas wilayah daratannya adalah 4.785 Km².

Iklim di Kabupaten Kubu Raya termasuk dalam type Iklim Tropis/iklim panas yaitu iklim sangat basah dengan curah hujan bulanan diatas 100 mm dengan total curah hujan tahunan rata-rata berkisar 3000 mm. Suhu rata-rata maksimum 33,40 C terjadi pada bulan mei dan suhu minimum rata-rata 22,50 C terjadi pada bulan Agustus. Kondisi topografi dan iklim di Kubu Raya sangat menunjang untuk investasi agrikultur.

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya terletak di Jalan Angkasa Pura II.

1.5 Profil Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya

1.5.1 Visi dan Misi

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya memiliki visi dan misi :

Visi Kabupaten Kubu Raya adalah “Terwujudnya Kabupaten Kubu Raya yang Bahagia, Bermartabat, Terdepan, Berkualitas dan Religius.” Berikut penjelasan Visi Kabupaten Kubu Raya adalah :

1. Bahagia dimaknai sebagai bentuk kepuasan, sikap optimis dan harapan masa depan masyarakat akan peningkatan derajat kesehatan dan pendidikan, ketersediaan pekerjaan yang memadai, pendapatan rumah tangga yang memadai, keharmonisan keluarga dan hubungan sosial, ketersediaan waktu luang, rumah dan aset yang layak, lingkungan hidup yang berkualitas serta keamanan yang kondusif,
2. Bermartabat, dimaknai sebagai harga diri masyarakat Kubu Raya yang ditandai dengan peningkatan kesejahteraan, peningkatan pertumbuhan ekonomi, peningkatan kehidupan sosial kebudayaan dengan berlandaskan pada kearifan lokal, kemandirian sumber daya manusia, serta jaminan keadilan akan hak dan kewajiban, politik dan pembangunan.
3. Terdepan kita maksudkan bahwa Kabupaten Kubu Raya menjadi yang terdepan di Kalimantan Barat dalam hal tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa serta peningkatan inovasi, kreativitas dan kualitas masyarakat serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Berkualitas, kita ingin membawa Kubu Raya untuk terus meningkatkan prestasi baik pemerintah, swasta maupun masyarakat dengan wujud lahirnya SDM yang unggul dan kompetitif
5. Unsur Religius dalam visi dan misi yang diusung selama lima tahun yang akan datang adalah bahwa dirinya ingin membawa Kubu Raya akan senantiasa mengembangkan karakter sumber daya manusia dengan senantiasa menerapkan nilai-nilai agama dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat.

Adapun misi Kabupaten Kubu Raya adalah :

1. Meningkatkan budaya kerja dan tata kelola pemerintah yang bersih dan berwibawa (good and clean governance)
2. Meningkatkan pelayanan publik yang mendasar dan perbaikan kualitas hidup masyarakat

3. Meningkatkan penguatan otonomi desa dan pembangunan yang berkeadilan dan berdasarkan pada nilai-nilai kearifan lokal
4. Meningkatkan penguatan aktivitas dan kelembagaan bernuansa religius di seluruh lapisan masyarakat
5. Meningkatkan penguatan peran perempuan untuk peningkatan kualitas dan kemandirian ekonomi

1.5.2 Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 88 tahun 2019 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya, yang mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

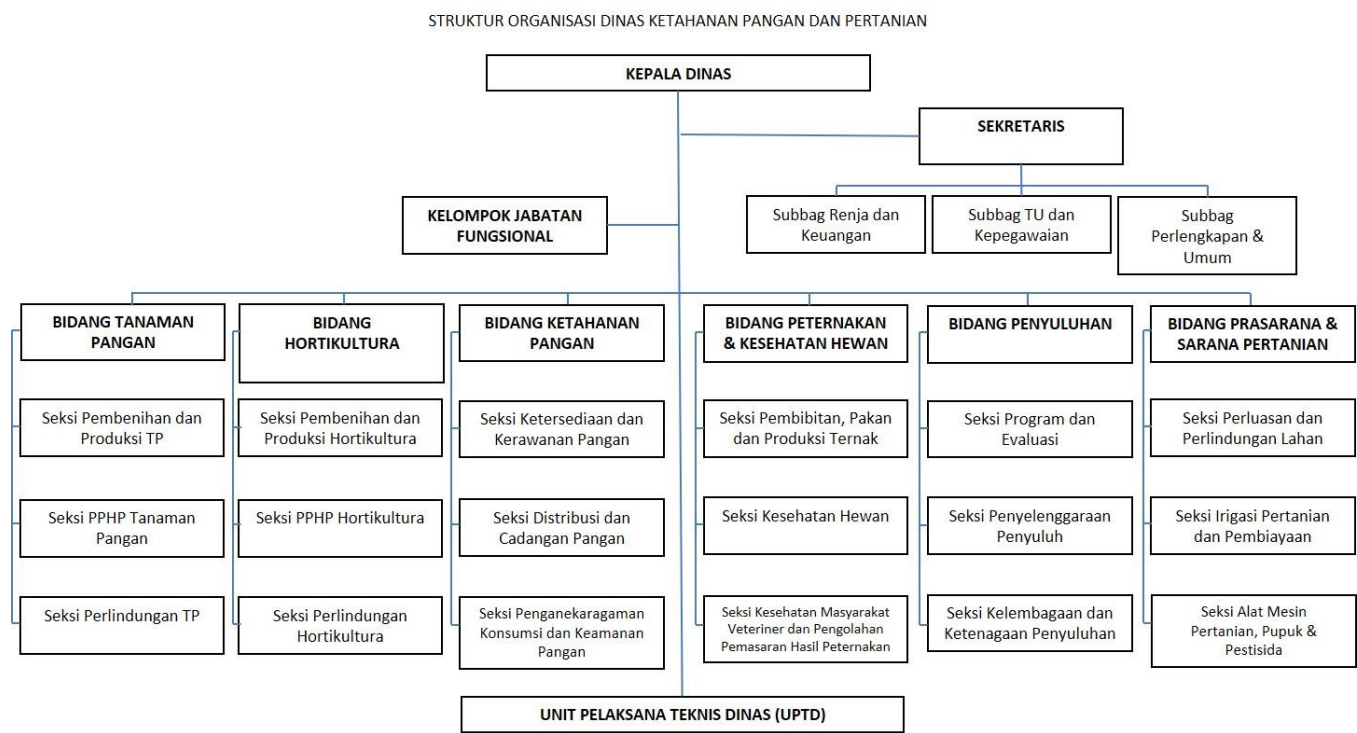
1. Penyusunan Program kerja dibidang ketahanan pangan dan pertanian
2. Perumusan kebijakan dibidang ketahanan pangan dan pertanian
3. Penyelenggaraan kebijakan fan penyelenggaraan urusan pemerintahan serta pelayanan umum dibidang ketahanan pangan dan pertanian
4. Penyelenggaraan administrasi Dinas
5. Pembinaan dan penyelenggaraan tugas dibidang ketahanan pangan dan pertanian
6. Pembinaan unit pelaksana teknis Dinas
7. Pengkoordinasikan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang ketahanan pangan dan pertanian
8. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

Adapun Struktur Organisasi Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya terdiri dari :

1. Kepala Dinas.
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Rencana Kerja Keuangan.
 - 2) Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian.
 - 3) Sub Bagian Perlengkapan dan Umum.
3. Bidang Tanaman Pangan, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu :
 - 1) Seksi Pembenihan dan Produksi Tanaman Pangan
 - 2) Seksi Pengolahan dan Pemasaran Hasil Pertanian Tanaman Pangan
 - 3) Seksi Perlindungan Tanaman Pangan
4. Bidang Hortikultura, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu :
 - 1) Seksi Pembenihan dan Produksi Hortikultura
 - 2) Seksi Pengolahan dan Pemasaran Hasil Pertanian Tanaman Pangan
 - 3) Seksi Perlindungan Hortikultura
5. Bidang Ketahanan Pangan, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu :
 - 1) Seksi Ketersediaan dan Kerawanan Pangan
 - 2) Seksi Distribusi dan Cadangan Pangan
 - 3) Seksi Penganekaragaman Konsumsi dan Keamanan Pangan

6. Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu :
- 1) Seksi Perbibitan, Pakan dan Produksi Ternak
 - 2) Seksi Kesehatan Hewan
 - 3) Seksi Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Pengolahan Pemasaran Hasil Peternakan
7. Bidang Penyuluhan, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu :
- 1) Seksi Program dan Evaluasi
 - 2) Seksi Penyelenggaraan Penyuluhan
 - 3) Seksi Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan

Untuk lebih jelas Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya dapat dilihat pada Gambar :



1.6 Metode

1.6.1 Periode Survey

Survey Periodik adalah survey yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survey ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survey dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), 6 (Enam) bulan (Semester), atau 1 (satu) Tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya melakukan minimal satu kali survey dalam setahun. Survey ini bersifat kompeherensif dan hasil analisa survey digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survey dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survey ini, maka metode ini harus dinyatakan dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survey agar mengikuti cara pengolahan data dan cluster penilaian sesuai dengan kaidah pengelolaan survey.

1.6.2 Metode Penelitian

Untuk melakukan survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Metode ini digunakan oleh rensis likert, skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

1.7 Tim SKM

Adapun tim Penyusun SKM terdiri dari bidang-bidang yang ada di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya. Penanggungjawabnya adalah bidang sekretariat dan pelaksana SKM adalah staf fungsional umum di Sub Bagian TU dan Kepegawaian Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya.

1.8 Jadwal Pelaksanaan :

Adapun Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan mulai bulan Juni sampai dengan 30 Desember setiap tahunnya. untuk penyampaian laporan SKM semester 1 (satu) tahun berjalan. Dalam satu tahun penyusunan dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun. Pelaksanaannya dilakukan setiap ada tamu yang berkunjung untuk mengisi angket/survey dan menyerahkan kembali ke petugas pengumpul data yang berada di meja pelayanan Sub bagian TU dan Kepegawaian Kabupaten Kubu Raya.

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SKM

2.1 Profil / Data Responden

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

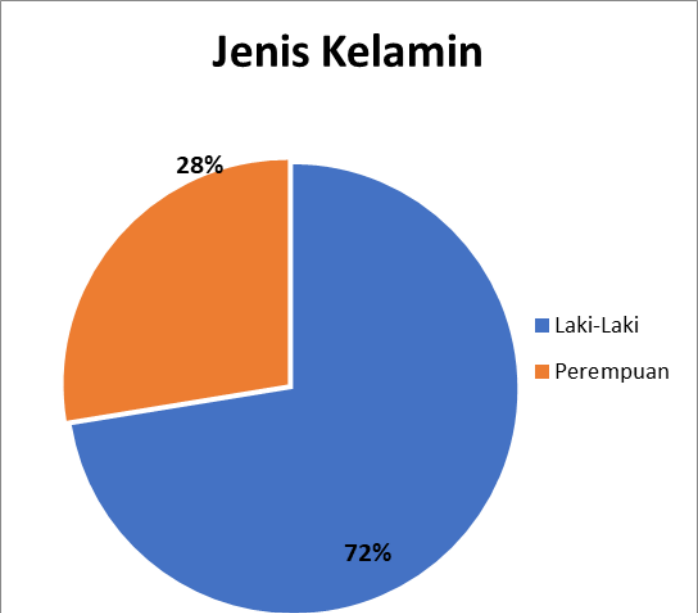
UNIT PELAYANAN : DINAS KETAHANAN PANGAN DAN
JENIS LAYANAN : PERTANIAN

Data Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Penddikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usaha wa n	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	
1	50	1				1					1					3
2	48	1				1									1	3
3	29		1					1		1						3
4	54	1			1										1	3
5	47	1				1									1	3
6	36		1			1									1	3
7	34	1				1									1	3
8	43	1		1											1	3
9	48		1	1											1	3
10	35	1						1		1						3
11	47	1		1											1	3
12	26	1				1									1	3
13	49	1				1									1	3
14	22		1					1						1		3
15	48	1			1										1	3
16	46	1		1											1	3
17	29	1				1									1	3
18	23		1					1				1				3
19	45	1				1									1	3
20	41	1				1									1	3
21	42	1				1									1	3
22	43	1				1									1	3
23	28	1			1										1	3
24	32	1						1			1					3
25	46	1				1									1	3
26	45	1				1									1	3
27	35		1					1		1						3
28	48	1				1									1	3
29	36		1			1									1	3
30	44		1			1									1	3
31	43	1		1											1	3
32	48	1			1										1	3
33	53	1						1				1				3
34	29	1				1									1	3
35	21		1				1								1	3
36	28	1				1									1	3

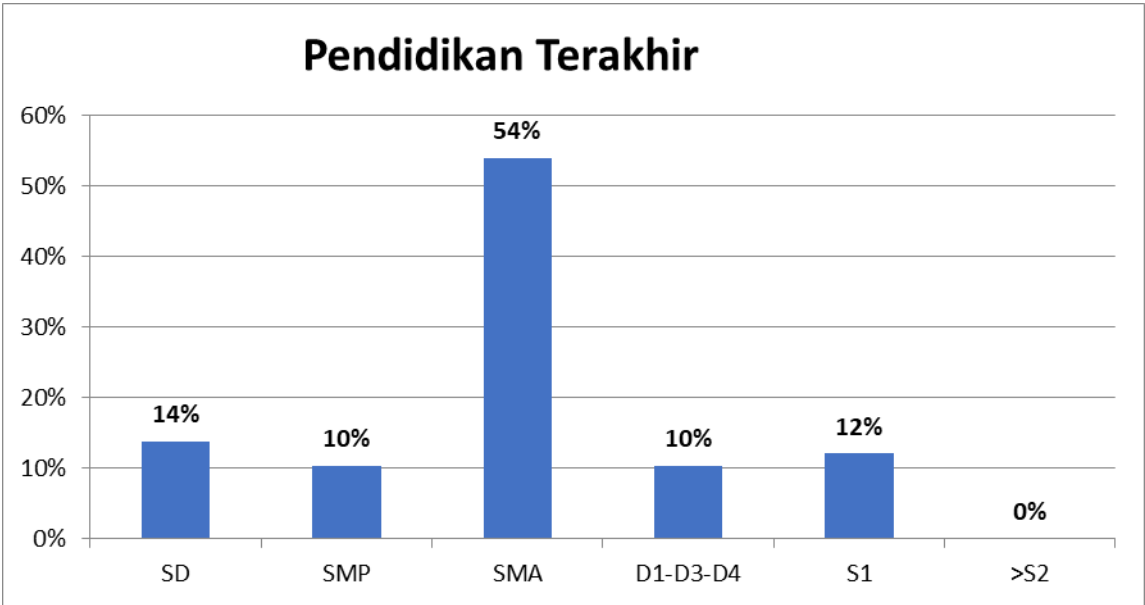
37	20	1				1								1		3
38	22		1				1								1	3
39	53		1			1									1	3
40	22		1				1							1		3
41	22	1		1											1	3
42	47	1			1										1	3
43	48	1		1											1	3
44	39	1				1									1	3
45	48	1				1									1	3
46	36	1				1									1	3
47	56	1		1											1	3
48	51	1				1									1	3
49	50	1				1									1	3
50	41	1				1									1	3
51	31	1				1									1	3
52	28		1			1									1	3
53	31	1					1								1	3
54	25		1		1										1	3
55	27	1				1									1	3
56	30		1			1						1				3
57	25	1					1						1			3
58	22		1				1						1			3
Jmlh	37,845	42	16	8	6	31	6	7	0	3	2	3	2	3	45	
%		72%	28%	14%	10%	54%	10%	12%	0%	5%	4%	5%	3%	5%	78%	

a.Jenis Kelamin



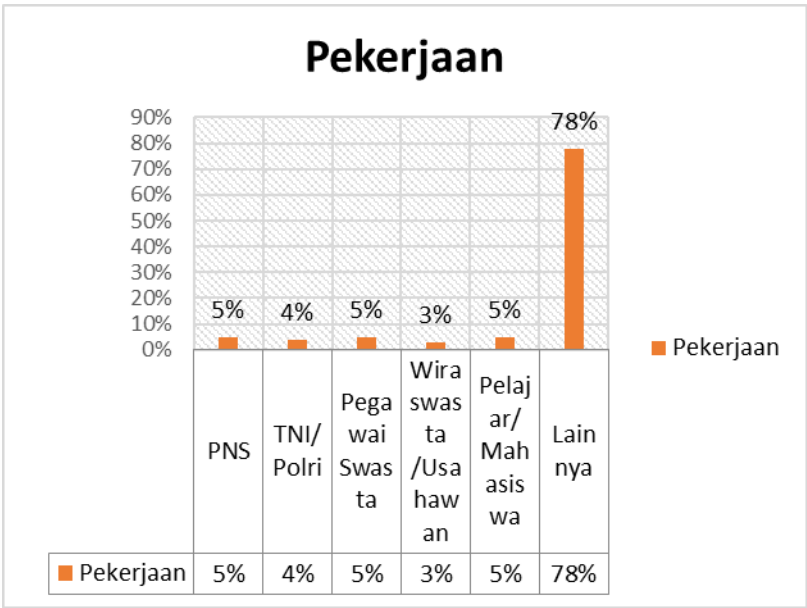
Adapun berdasarkan Jenis kelamin, maka data responden yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 42 orang atau 72% sedangkan yang memiliki jenis kelamin Perempuan sebanyak 16 orang atau 28%. Berikut disajikan data responden berdasarkan jenis kelamin :

b.Pendidikan Terakhir



Data responden berdasarkan Pendidikan terakhir adalah Sekolah dasar sebanyak 8 (delapan) orang atau 14%, Sekolah Menengah Pertama/ sederajat sebanyak 6 (enam) atau 10%, sedangkan Sekolah Menengah Atas/ MAN sederajat adalah 31 (tiga puluh satu) orang atau 54%. Pendidikan diploma 1, DIII sebanyak 6 (enam) orang atau 10%, sedangkan Pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 7 (tujuh) atau 12 % terakhir responden

c. Pekerjaan



Data responden berdasarkan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 3 (tiga) orang atau 5%, Pekerjaan sebagai TNI/POLRI sebanyak 2 (dua) orang atau 3%, untuk pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 3 (tiga) orang atau 5%, untuk Wiraswasta/usahawan sebanyak 2 (dua) orang atau 3%, sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 3 (tiga) orang

atau 5% sedangkan profesi lainnya sebanyak 45 (empat puluh lima) orang atau 78%.

Berikut disajikan table data responden berdasarkan jenis pekerjaannya :

2.2 DATA KUISIONER

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :		Tanggal Survei :	<div></div> <div></div> <div></div>	Nama : NIP : Data lain :
Umur Tahun		<div></div> <div></div>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		<div></div> <div></div>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<div></div> <div></div>	
	Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum/ keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan olehunit pelayanan ini?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? *) Keterangan: P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)	
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

2

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN

UNIT PELAYANAN

JENIS LAYANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	4	3	3	2	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	4	3	3	3	3	3	2	4
8	3	3	3	3	4	4	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	4	3	3	3	4	3	3	2	4
12	3	4	4	4	4	4	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	2	2	4
17	4	3	3	3	3	3	3	2	4
18	3	3	4	3	3	4	3	2	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	4	4	3	3	3	3	4
21	3	3	4	3	3	4	3	3	4
22	3	3	4	3	3	3	3	2	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	4	4	4	3	3	3	4
25	4	3	2	3	4	4	4	2	4
26	4	3	3	4	4	3	3	2	3
27	3	3	4	4	3	3	3	2	4
28	4	4	3	3	3	3	3	2	4
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	4	4	3	3	4	4	3	3	4
31	3	3	2	4	3	3	3	2	4
32	3	4	4	3	3	3	4	2	4
33	3	3	3	3	4	4	3	3	3
34	3	3	4	3	3	4	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	2	3	3	3	3	2	4
37	3	4	3	4	4	3	3	3	3
38	3	2	3	4	3	4	3	2	3
39	4	2	4	4	3	4	3	3	4
40	3	3	2	4	3	3	3	3	3
41	2	3	3	3	3	4	2	3	4
42	3	3	4	4	3	3	3	2	4

43	4	4	3	3	3	4	4	4	4
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	3	4
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	2	4
52	4	3	3	4	3	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	4	3	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	4	4	4	4	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	191	188	187	203	191	195	186	168	221
NRR / Unsur	3,293	3,241	3,224	3,500	3,293	3,362	3,207	2,897	3,810
NRR tertbg/ unsur	0,366	0,360	0,358	0,389	0,366	0,373	0,356	0,322	0,423

								*)	**))
IKM Unit pelayanan								3,311	82,772

Keterangan :

- U1 s.d. U 9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
- = Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,293
U2	Prosedur Pelayanan	3,241
U3	Kecepatan Pelayanan	3,224
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,500
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,293
U6	Kompetensi Petugas	3,362
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,207
U8	Penanganan Pengaduan	2,897
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,810

IKM UNIT PELAYANAN :	82,77
----------------------	-------

Mutu Pelayanan	
:	Baik

2.4 Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

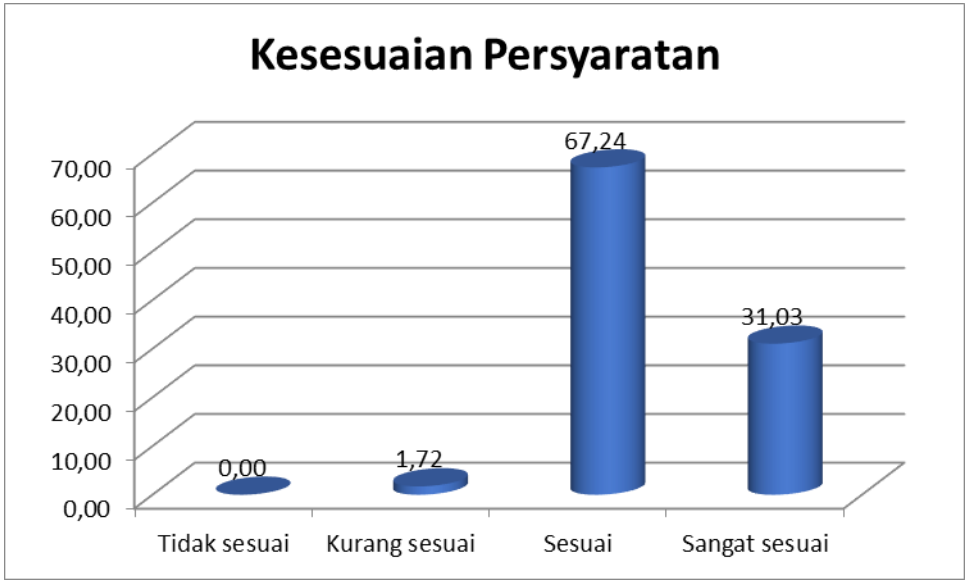
Dari hasil pengolahan data tabel diatas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Ketahanan Pangan dan PertanianKabupaten Kubu Raya Semester 1 Tahun Anggaran 2020, maka diperoleh sebagai berikut :

- a. Nilai SKM = 82,772
- b. Mutu Pelayanan = Baik
- c. Kinerja Unit Pelayanan = Baik
- d. Penilaian tertinggi pada unsur Kesesuaian Persyaratan
- e. Penilaian terendah pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

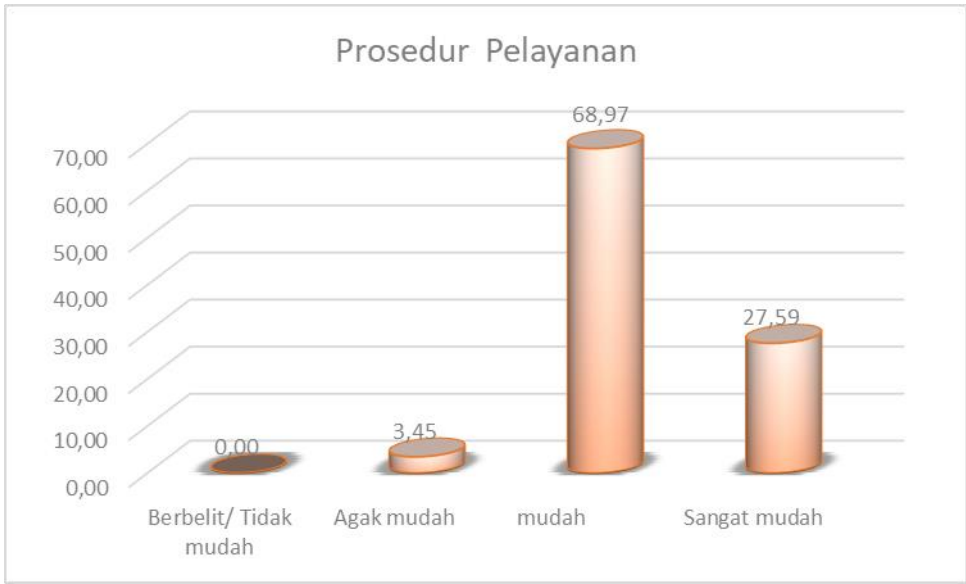
1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan Pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kubu Raya adalah sesuai (67,24%).



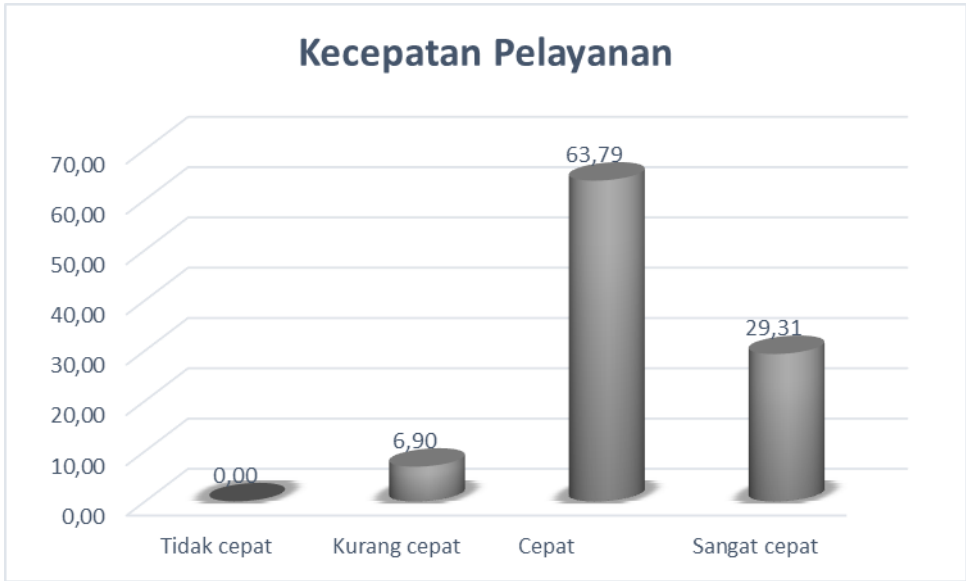
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.



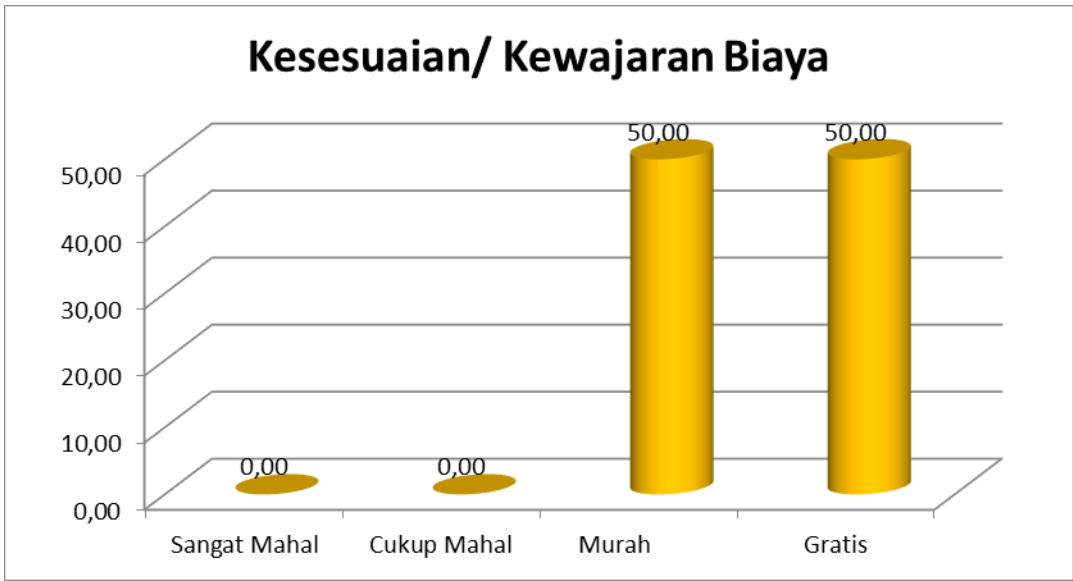
3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Mayoritas Responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian tergolong cepat.



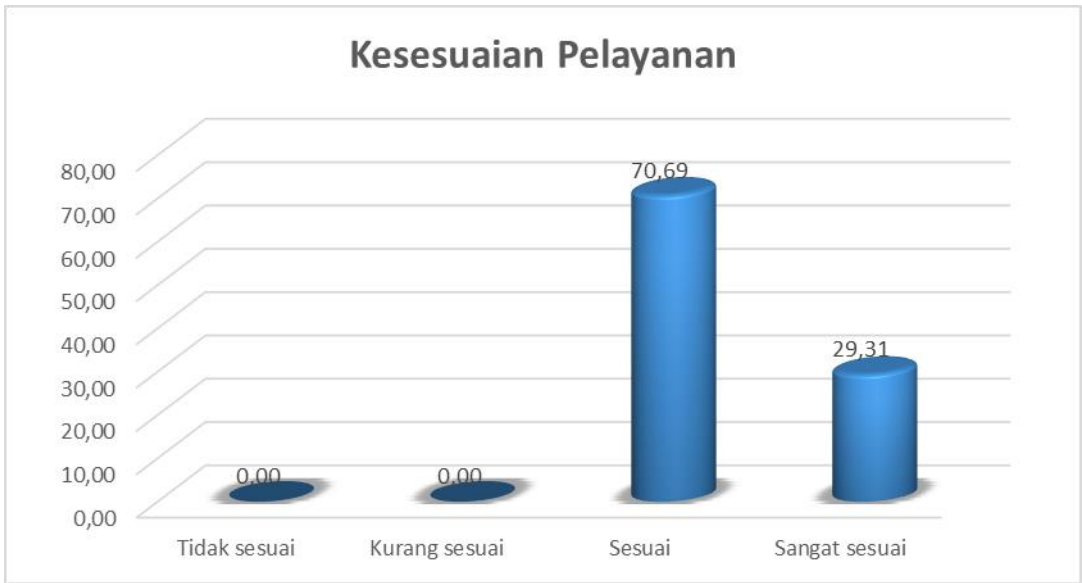
4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pelayanan gratis menjadi ciri khas pelayanan di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya.



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya adalah sangat sesuai yaitu berupa pemberian Surat Rekomendasi kepada Organisasi masyarakat.



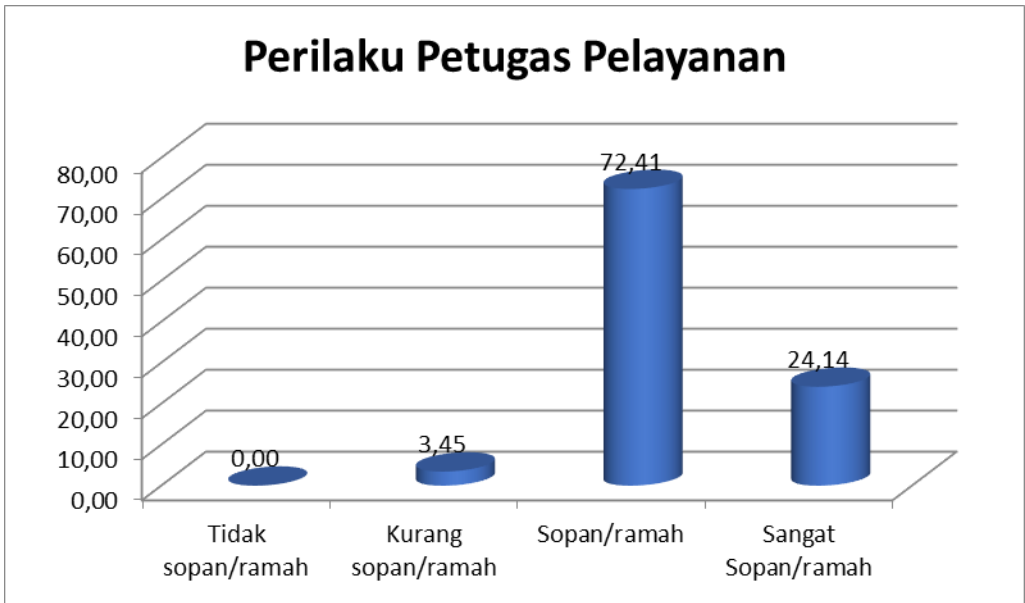
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



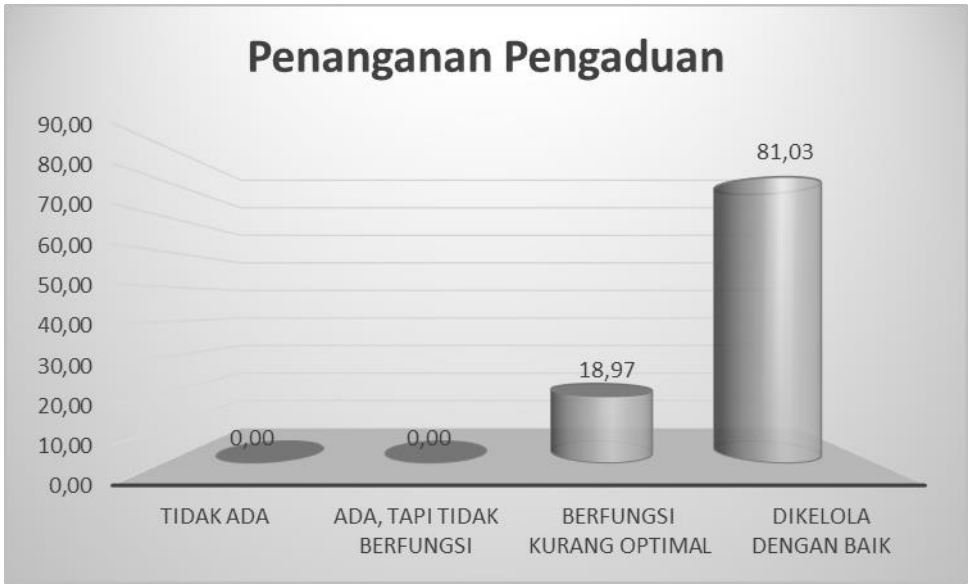
7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.



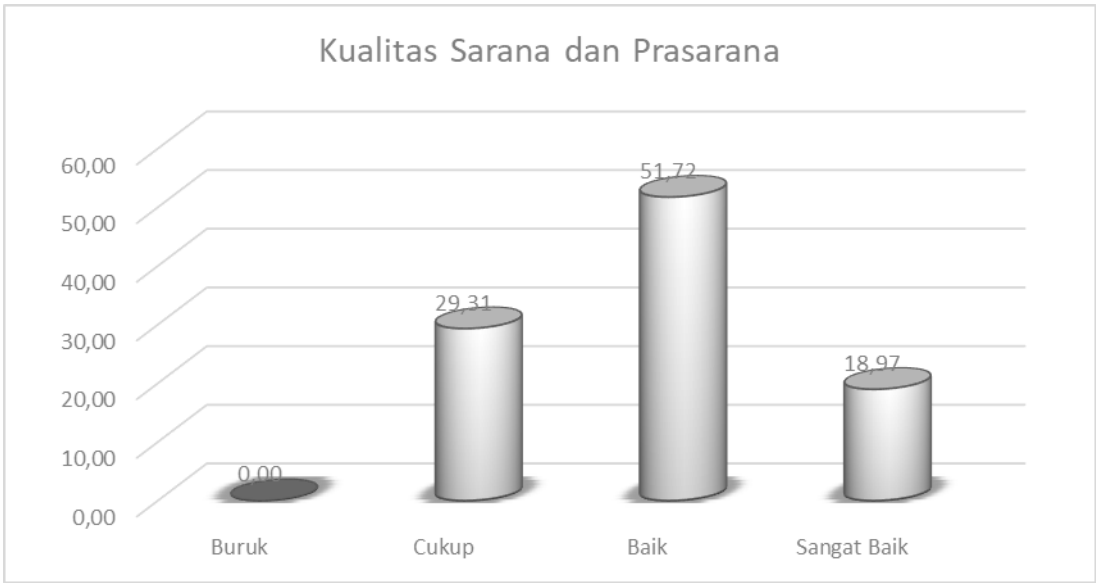
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



9. Sarana dan Prasarana

Sarana dalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



2.5 Perbandingan Hasil Survey

Pada tahun 2020 semester dua, maka hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (Sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : **82.77** Dengan angka indeks sebesar **82.77** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat :

76.61-88.30. Sedangkan Pada tahun 2020 semester1 diperoleh hasil skor indeks SKM sebesar

Tabel 2
Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan TA 2020 Semester 1 dan 2

No	Unsur Pelayanan	NRR Semester 1	NRR Semester 2
1	Pelayanan	3.02	3.29
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.03	3.24
3	Waktu Penyelesaian	3.27	3.22
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya/Tarif	3.39	3.5
5	Kesesuaian Spesifikasi Pelayanan	3.26	3.3
6	Kompetensi Pelaksana	3.06	3.4
7	Perilaku Petugas Pelaksana	3.16	3.2
8	Penanganan Pengaduan	3.37	2.9
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.62	3.8
	TOTAL	29.18	29.85

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah Unsur Pelayanan (rata-rata 3,39), dimana pelayanan gratis tanpa dipungut biaya, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan (Rata-rata 2.9).

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengukuran pada Bab II diatas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

3.1 Kesimpulan :

Dari keseluruhan kuesioner (58 Kuesioner) dapat diisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah diisi tersebut dengan hasil mutu pelayanan baik sebesar 82,77%, dan diperoleh hasil sebagai berikut :

3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan Pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten

Kubu Raya adalah sesuai (67,24%).

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten

Kubu Raya Kabupaten Kubu Raya Semester 1 tahun Anggaran 2020 tergolong mudah (68,97%).

3. Waktu Penyelesaian

Mayoritas Responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian tergolong cepat atau sebesar 63,79%

4. Biaya/Tarif

Pelayanan gratis dan murah pelayanan di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya (100%)

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya adalah sesuai yaitu 70,69%

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya tergolong mampu melaksanakan pelayanan yang optimal atau sebesar 63,79%.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya Semester dua Tahun Anggaran 2020 adalah sopan/ramah sebesar 72,41%.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan atas pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya Semester Dua Tahun Anggaran 2020 adalah dikelola dengan baik sebesar 81,03%.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya semester 2 Tahun 2020 adalah sangat baik atau 51,72%.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas Sembilan (9) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada semester Dua Tahun Anggaran 2020 adalah : **82,77** pada semester 2 Tahun Anggaran 2020, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **Baik**, berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat : **76,61 – 88,30**. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan
dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2
Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya Kompetensi	3,69
U6	Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan Prosedur	3,04
U2	Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
	Kecepatan	
U3	Pelayanan	2,65

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur kesesuaian/ kewajaran biaya (Rata-rata 3,69), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur kecepatan pelayanan (Rata-rata 2,65). Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar antara **76,61 – 88,30**. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 (enam) unsur pelayanan adalah **82,77**.

- a. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (rata-rata 3.69) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur kecepatan pelayanan (rata-rata 2.65).

3.3 Saran/ Rekomendasi

Dari pemaparan hasil pengolahan data pada Bab II dan wawancara dengan responden maupun pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal, maka diperoleh saran-saran yang terkait dengan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya antara lain :

1. Untuk Kecepatan Pelayanan, sebaiknya Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya dapat sistem online yang terintegrasi.
2. Terkait dengan waktu pelayanan, agar mempercepat proses pelayanan tertentu
3. Berikan Bimbingan teknis atau pelatihan-pelatihan sejenisnya kepada petugas pelayanan guna dapat menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan masyarakat.
4. Lakukan pembinaan maupun pengawasan kepada petugas pelayanan secara terus menerus agar selalu bersemangat dalam melayani warga masyarakat dan berikan penghargaan kepada petugas yang memiliki kinerja yang baik maupun sanksi kepada petugas yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
5. Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Kubu Raya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan Standar Pelayanan Publik dan memenuhi amanat Maklumat Pelayanan.

Pontianak, Desember 2020

KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN KUBU RAYA



Ir. GANDHI SATYAGRAHA, MT

Pembina Utama Muda

NIP. 19630925 199003 1 010