TRIBULAN I

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN

2022

BAB I
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Komplain atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan suatu institusi pemerintah masih sering terdengar. Fenomena yang terjadi sekarang ini, masyarakat menyampaikan keluhan mereka di media massa sebagai bentuk ketidakpuasan mereka terhadap suatu pelayanan. Institusi pemerintah yang merupakan pelayanan publik-pun tidak terhindar dari komplain yang termuat di media massa. Hal ini merupakan salah satu indikasi bahwa pelayanan publik di negara kita belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat erat kaitannya dengan mutu pelayanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses layanan. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat sebagai pelanggan. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan sudah mengarah kepada perbaikan atau tidak.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan kedikpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan survei dengan ketentuan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam Permenpan No.14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan sasaran:

1. Mendorong pasrtisipasi masyarakat dengan pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

I.2 Tujuan SKM

Tujuan dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (selanjutnya disebut SKM) antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian kepada masyarakat;
2. Untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan pelayanan publik pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian;
3. Untuk mengetahui dimensi yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian;
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian.

I.3 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data survey tersebut menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Pada skala ini responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Data yang digunakan dalam survai ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari anggota kelompok tani sebagai responden survai. Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode, yaitu :

1. Penerima layanan (masyarakat) datang ke Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian dan
2. Petugas mendatangi lokasi penerima layanan (masyarakat)

Penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai alatnya (tools-nya) untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka. Penilaian kuesioner dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Unsur-unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem,Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan Prasarana** adalah segala seuatu 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Responden Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kab. Lumajang sebagian besar adalah Petani/Peternak. Jumlah Responden(populasi) yang terdaftar dalam Nomer induk kelompok Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kab. Lumajang sebesar 169.697 orang. Berdasarkan Lampiran II peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Informasi Dirokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 melalui sampel Morgan dan Krejcie dengan poulasi sebesar 169.697 maka diambil sempel sebesar 384 orang. 169.697 orang ini kita ambil sampelnya yaitu 324 orang.

I.4 Tim Pelaksana

Petugas yang akan melaksanakan survai Kepuasan Masyarakat ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang dengan susunan sebagai berikut:

Pengarah	:	Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian		
Pelaksana	:	Ketua	:	Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
		Sekretaris	:	Kasubag. Penyusunan Program
		Anggota	:	1. Kepala Bidang Prasarana, Sarana dan Penyuluhan
				2. Kepala Bidang Ketahanan Pangan
				3. Kepala Bidang Tanaman Pangan
				4. Kepala Bidang Hortikultura
				5. Kepala Bidang Perkebunan
				6. Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan
				7. Kasubag Umum

8. Kepala Seksi Metode dan Informasi Pertanian

I.5 Jadwal SKM

Pelaksanaan penyusunan SKM dilaksanakan dengan langkah sebagai berikut :

- Persiapan

  Kegiatan persiapan pelaksanaan penyusunan SKM selama 5 hari kerja sejak tanggal 2 Januari 2022.
- Penyebaran dan Pengembalian / Penarikan kuesioner

  Penyebaran kuesioner dilaksanakan selama 3 bulan, dimulai tanggal 3 Januari s/d 30 Maret 2022
- Pengumpulan Data

  Untuk pengumpulan Data dilaksanakan selama 5 hari, tanggal 31 Maret s/d 6 April 2022.
- Pengolahan Data Survei

  Dilaksanakan selama 3 hari Kerja, tanggal 7 s/d 8 April 2022.
- Penyusunan dan Pelaporan Hasil

  Pelaporan dilaksanakan selama 1 hari kerja, tanggal 11 April 2022.

BAB II
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

II.1 Data Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survai terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam kuesioner terdiri dari 9 unsur pertanyaan yang terstruktur dengan jawaban pilihan ganda. Daftar kuesioner pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, *sebagaimana terlampir.*

Kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu :

1. Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil reponden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
2. Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan petugas.
3. Kritik dan saran adalah tanggapan dan usulan penerima pelayanan (responden) terhadap pelayanan pada unit instansi pemerintah.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dari yang sangat baik sampai tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai persepsi 3, dan **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

Dari jumlah populasi (petani/peternak) sebanyak 169.697 orang maka terpilih 382 orang. Terhadap 382 orang responden terdiri dari 205 orang laki-laki dan 179 orang perempuan.

II.2 Perhitungan

Nilai SKM pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian menggunakan Data periode survei. Data survey tersebut menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Pada

skala ini responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan dengan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yang antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1. Daftar Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan

1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644– 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4.00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

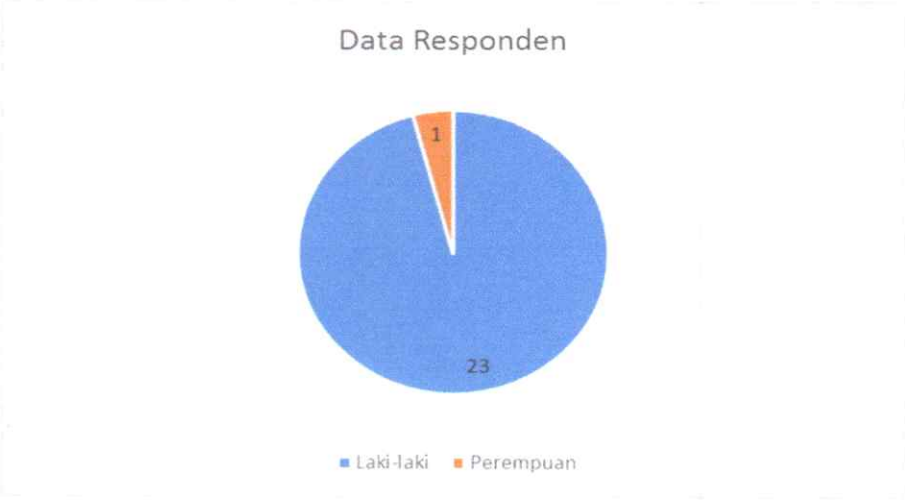
Input data dan perhitungan SKM dilakukan dengan komputasi Microsoft Office Excel 2013 berdasarkan rumusan tersebut di atas, sebagaimana terlampir.

II.3 Deskripsi Hasil Analisis

A. Data Responden

Berdasarkan Lampiran II Permenpan RB Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 didapatkan jumlah populasi/Responden pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian sebesar 169.697 orang dengan sampel sebesar 24 orang untuk tribulan pertama tahun 2022.

Berdasarkan jenis kelamin, jumah responden 24 orang terdiri dari Laki-laki sekitar 23 (95,83%) dan 1 (4,17%) responden perempuan.



Gambar 3.1. Data Responden

Berdasarkan pendidikan terakhir, disampaikan bahwa gambaran tingkat pendidikan terakhir dari 24 responden adalah sebagai berikut

a. SD : 12 orang

b. SLTP : 5 orang

c. SLTA : 6 orang

d. DIII : 1 orang

e. S1 : 0 orang

f. S2 : 0 orang

B. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Dari hasil analisa data survai terhadap 24 orang responden yang berada di wilayah Kabupaten Lumajang, dapat disampaikan bahwa kinerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang Tahun 2020 ini adalah BAIK. Hal ini ditunjukkan dengan nilai SKM setelah dikonversi atau nilai kinerja unit pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang sebagaimana disajikan pada *lampiran 2* sebesar 83,34.

Bila ditinjau dari unsur pelayanan, dapat disampaikan bahwa semua unsur pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang bernilai baik. Nilai SKM setelah dikonversi per unsur pelayanan berkisar antara 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang per unsur pelayanan adalah *Baik*. Dibandingkan Tahun 2021 nilai SKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian adalah 82,49 ada kenaikan sebesar 0,85 poin untuk tribulan pertama. Hal ini dikarenakan pada Tahun 2022 Penilaian sampel yang di nilai hanya 24 responden, artinya jumlah sampel yang di nilai mewakili dengan jumlah populasi responden yang mendapatkan pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kanupaten Lumajang.

Nilai rata-rata tertinggi adalah Biaya tarif (3,54) dan nilai terendah terdapat pada nilai unsur pelayanan yaitu Kecepatan Respon dan kesesuaian syarat terpublikasi (3,17). Dengan demikian, semua unsur perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan dapat ditingkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dengan melibatkan 24 orang Responden dari kalangan petani, peternak, dan masyarakat, diperoleh nilai SKM sebesar 83,34 dengan nilai masing-masing unsur pelayanan terdapata pada Tabel 2.2 sebagai berikut:

NO	Unsur Pelayanan	Rata rata
U1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	**3.38**
U2	Kesesuaian syarat yang terpublikasikan	**3.17**
U3	Kemudahan prosedur	**3.33**
U4	Ketepatan waktu	**3.33**
U5	Kecepatan waktu selesai pelayanan	**3.29**
U6	Kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	**3.38**
U7	Mahal murahnya biaya/tarif	**3.54**
U8	Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	**3.21**
U9	Kemampuan petugas	**3.38**
U10	Sikap perilaku petugas	**3.46**
U11	Kualitas Sarana dan Prasarana	**3.38**
U12	Kuantitas Sarana dan Prasarana	**3.33**
U13	Kecepatan respon keluhan/ pengaduan	**3.17**
U14	Ketepatan penanganan	**3.33**

	pengaduan	

1. Kecepatan Respon Keluhan/Pengaduan (3,17)

   Kecepatan Respon Keluhan/Pengaduan Pelayanan merupakan salah satu unsur dari standar pelayanan publik. Penyediaan Respon Keluhan/Pengaduan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan pelayanan.

   Kecepatan Respon Keluhan/Pengaduan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian memang kurang cepat, hal ini akan kami segera respon dengan baik.

2. Kesesuaian syarat yang terpublikasikan (3,177)

   Dari hasil penilaian SKM diperoleh bahwa responden mengharapkan adanya kesesuaian syarat dengan jenis pelayanannya. Masalah ini akan ditindak-lanjuti dengan merevisi Standar Pelananan sesuai dengan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 dan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan Peraturan Bupati Lumajang Nomor 29 Tahun 2018

   Kesesuaian syarat yang terpublikasikan pelayanan yang ada pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang dituntut untuk selalu berbenah dan memberikan respon kesesuaian yang lebih tepat lagi.

   Peningkatan pelayanan yang konsisten dan terus menerus di segala aspek pelayanan merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi guna mewujudkan cita-cita "Menuju masyarakat Lumajang yang Sejahtera dan Bermartabat".

BAB III
P E N U T U P

3.1. Kesimpulan

Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang Tahun 2022, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang sebanyak 24 orang yang cukup mewakili kurang lebih 169.697 orang/ populasi keseluruhan (petani/peternak/masyarakat)
2. Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur sikap perilaku petugas sebesar 3.54.
3. Bahwa ada tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah berdasarkan kuesioner yang telah diisi responden adalah:

   1. Kecepatan Respon Keluhan/Pengaduan (3,17); dan
   2. Kesesuaian syarat yang terpublikasikan (3,17).

   Kedua unsur pelayanan di atas diangkat sebagai permasalahan dan kedepannya akan mendapatkan perhatian lebih dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

2.2. Saran

1. Kecepatan Respon Keluhan/Pengaduan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian memang kurang cepat, hal ini akan kami segera respon dengan baik.
2. Kesesuaian syarat yang terpublikasikan yang ada pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang dituntut

untuk selalu berbenah dan memberikan respon kesesuaian yang lebih tepat lagi.

Pelayanan yang ada pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang dituntut untuk selalu berbenah dan mengembangkan strategi pelayanan agar dapat mengikuti dinamika masyarakat akan kebutuhan layanan agribisnis.

Lumajang, 12 April 2022

KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN
DAN PERTANIAN

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN

Ir. HAIRIL DIANI, M.Si
NIP. 19660922 199202 1 001