



**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT TRIWULAN II**  
**TAHUN 2022**

**DINAS PERTANIAN**  
**KABUPATEN KLUNGKUNG**  
**2022**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan public meliputi pelayanan barang publik dan jasa public serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan public secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan public harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan public menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Dinas Pertanian sebagai salah satu unit kerja pada instansi Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan public meski dominan pada pelayanan pada internal Pemerintah Kabupaten Klungkung. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 dan perubahannya, Dinas Pertanian memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Prasarana dan Sarana, Produksi Tanaman Pangan, Holtikultura, dan Perkebunan, Peternakan dan Kesehatan Hewan dan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Pertanian melaksanakan pelayanan yang standar pelayanannya telah ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021

tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

Berdasarkan keputusan tersebut, Dinas Pertanian menetapkan 20 jenis layanan yaitu :

- a. Pelayanan Bantuan Penyaluran Pupuk Bersubsidi
- b. Pelayanan Bantuan Pestisida
- c. Pelayanan Bantuan/Hibah Kegiatan Budidaya Tanaman Pangan, Holtikultura dan Perkebunan
- d. Pelayanan Fasilitasi Pengembangan Usaha Pengolahan Hasil Pertanian
- e. Pelayanan Fasilitasi Promosi Hasil Pertanian dan Produk Olahan Hasil Pertanian
- f. Pelayanan Fasilitasi Sarana dan Prasarana Penanganan Pascapanen
- g. Pelayanan Fasilitasi Temu Usaha Antara Subak dengan KUD Mendukung Program Bima Juara
- h. Pelayanan Inseminasi Buatan dan Pemeriksaan Kebuntingan
- i. Pelayanan Kesehatan Hewan
- j. Pelayanan Kunjungan Kepada Kelompok Tani
- k. Pelayanan Pendaftaran Asuransi Pertanian(AUTP/AUTSK)
- l. Pelayanan Pengembangan Usaha Kelompok Wanita Tani
- m. Pelayanan Permohonan Bantuan Alat dan Mesin Pertanian
- n. Pelayanan Permohonan Bantuan Hibah
- o. Pelayanan Rekomendasi Surat Izin Teknis Usaha Depo Obat Hewan
- p. Pelayanan Sistem Penyuluhan Pertanian
- q. Penerbitan Rekomendasi Praktik Dokter Hewan
- r. Penerbitan Surat Keterangan Kesehatan Hewan/Surat Keterangan Kesehatan Bahan Asal Hewan
- s. Penerbitan Surat Keterangan Layak Bibit
- t. Permohonan Alih Fungsi Lahan

Berdasarkan 20 jenis layanan tersebut terdapat 27 produk layanan yang terdiri dari :

1. Pupuk Subsidi Pemerintah (Urea, NPK, SP36, ZA dan Organik)

2. Bantuan Pesticida
3. Bantuan/Hibah Kegiatan Berupa Sarana Produksi Pertanian dan Pendampingan
4. Bimtek Fasilitasi Pengembangan Usaha Pengolahan Hasil Pertanian
5. Promosi Hasil Pertanian dan Olahan Hasil Pertanian
6. Sarana dan Prasarana Pascapanen Hasil Pertanian
7. Terjadinya Transaksi Jual Beli Gabah Antara Petani Dengan KUD
8. Informasi Harga Pasar Ditingkat Petani
9. Inseminasi Buatan Pada Sapi dan Pemeriksaan Kebuntingan
10. Respon Cepat Gigitan Hewan Penular Rabies
11. Kunjungan Kepada Kelompok Tani
12. Jaminan Usaha Tani Dari Bencana Banjir, Kekeringan, Serangan OPT
13. Jaminan Usaha Ternak Dari Ancaman Kematian Saat Beranak, Kematian Karena Penyakit, Kematian Karena Kecelakaan, Sapi Hilang Karena Kecurian
14. Olahan Hasil Pertanian, Hortikultura, dan Perkebunan
15. Bantuan Alat Cultivator
16. Bantuan Alat Power Thresher
17. Bantuan Alat Rice Transplanter
18. Bantuan Alat Traktor Roda Dua
19. Layanan Surat Rekomendasi BBM
20. Kunjungan Kepada Subak/Kelompok Tani dan Terbitnya Rekomendasi Hibah
21. Rekomendasi Surat Izin Teknis Usaha Depo Obat Hewan
22. Konsultasi Agribisnis
23. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Praktik Dokter Hewan
24. Rekomendasi Surat Izin Pelayanan Paramedik
25. Penerbitan SKKH/SKKBAH
26. Surat Keterangan Layak Bibit
27. Kajian Alih Fungsi Lahan

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Pertanian serta bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Dinas Pertanian menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

## **1.2. Dasar Hukum**

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Pertanian mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian khususnya pada periode triwulan II Tahun 2022 Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Dinas Pertanian sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Pertanian.

## **BAB II**

### **TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **2.1. Persiapan**

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan kuisisioner, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

a. penyusunan kuisisioner dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu :

1) Bagian I :Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

2) Bagian II : Survey Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Dinas Pertanian. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :

a) Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b) Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu pelayanan.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Kemudahan mendapatkan informasi

Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.

e) 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.

f) Kompetensi Pelaksana.

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

g) Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

i) Sarana dan Prasarana.

Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 1**, **buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 2**, **baik** diberi nilai **Bintang 3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **Bintang 4**.

4) Jadwal Pelaksanaan.

Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Dinas Pertanian adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

| No | Uraian Kegiatan         | Bulan                          |
|----|-------------------------|--------------------------------|
|    |                         | April 2022                     |
| 1. | Pengumpulan data survei | 01 April 2022 s/d 30 Juni 2022 |
| 2. | Analisis data           | 30 Juni 2022                   |
| 3. | Penyusunan laporan IKM  | 1 Juli 2022                    |
| 4. | Publikasi IKM           | 11 Juli 2022                   |

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden kuisisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Dinas Pertanian dengan jumlah responden 7 orang dan di google form Distan ada 26 responden.



1) Lokasi dan waktu penyampaian kuisisioner

Lokasi penyebaran kuisisioner adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian kuisisioner dilakukan oleh masing-masing responden melalui media WA yang dikirim dari aplikasi SISUKMA.

2) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 01 April s/d tanggal 30 Juni 2022

## 2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisisioner dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA.

## 2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

3) Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

|  |
|--|
| $\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$ |
|--|

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

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam table persepsi seperti berikut

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

| No | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Persepsi Kinerja |
|----|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------|
| 1  | 1,00 – 1,75        | 25,00 – 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 – 100,00              | A              | Sangat baik      |

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsure pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut:

- ~ Nilai masing - masing unsure pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsure pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsure pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata - rata tertimbang per unsure pelayanan jumlah nilai rata - rata per unsure pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Dinas Pertanian, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

- b. Pengujian Kualitas Data
- c. Data pendapat ASN yang telah dimasukkan dalam masing - masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

## BAB III

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Karakteristik Responden

- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki – laki sebanyak 2 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 5 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 4 orang selanjutnya di tingkat pendidikan S1 sebanyak 2 orang, S2 1 orang
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh Swasta sebanyak 5, PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 dan Wirausaha sebanyak 1 orang.

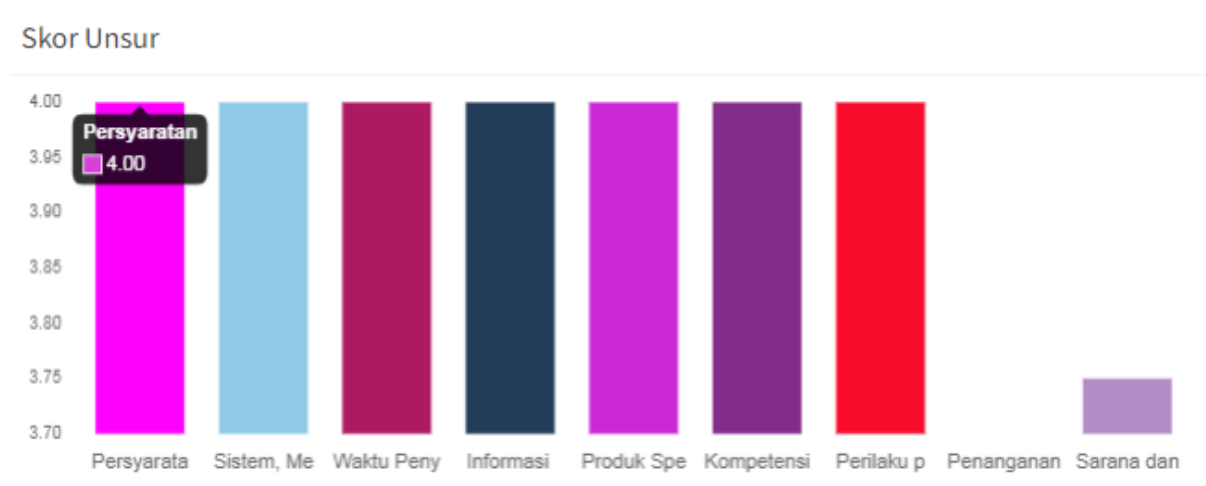
#### 3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Dinas Pertanian Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

##### 3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Pertanian. Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1



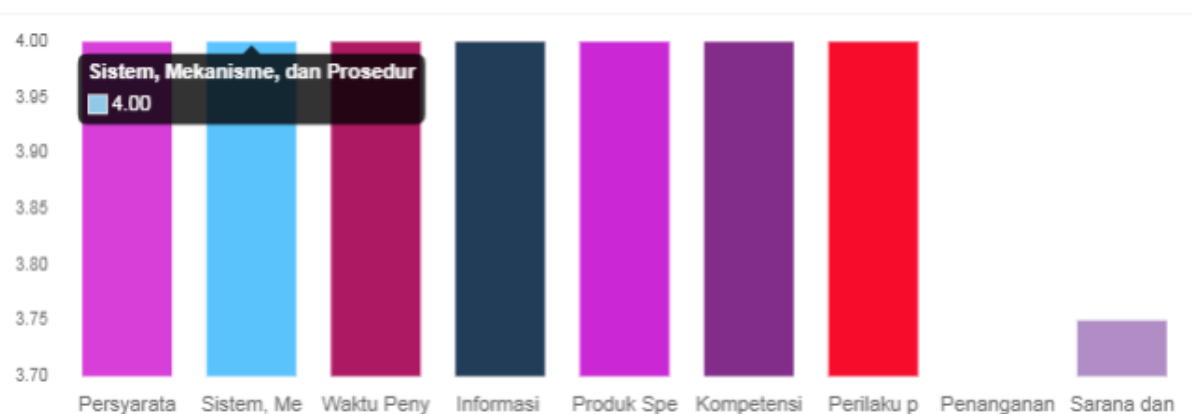
jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 4 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pertanian

Gambar 3.2

Skor Unsur



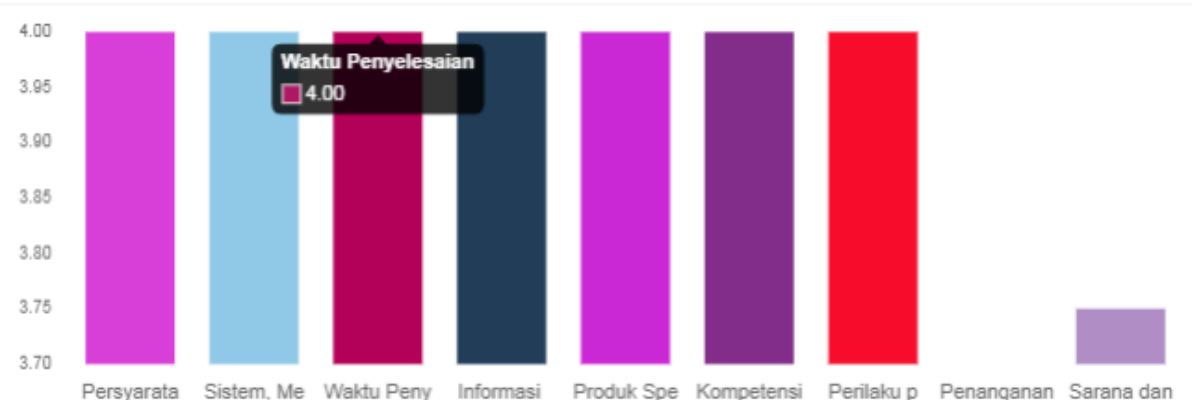
Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Dinas Pertanian masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 4 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Pertanian. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Skor Unsur

Gambar 3.3



Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Dinas Pertanian masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanannya itu sebesar 4 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Dinas Pertanian. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :.

Gambar 3.4

Skor Unsur



Penilaian responden terhadap informasi layanan di Dinas Pertanian masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 4 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Dinas Pertanian. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5

Skor Unsur



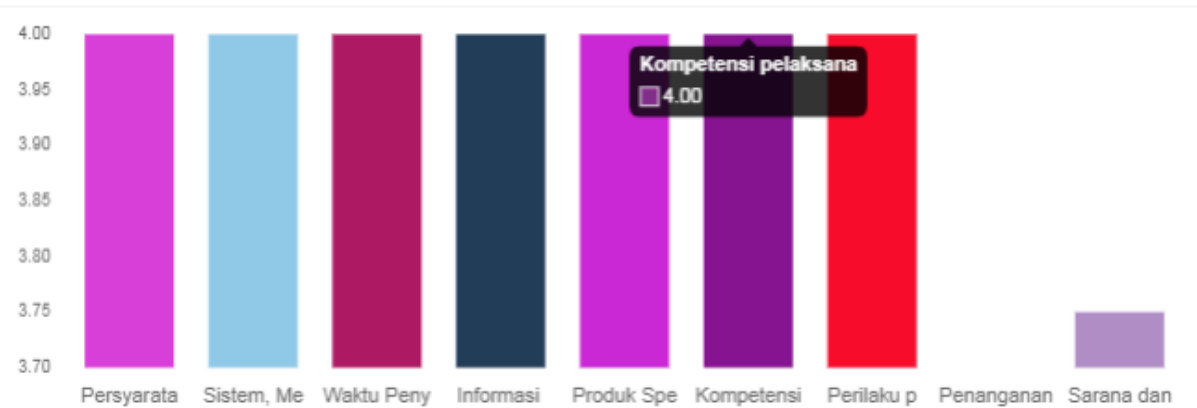
Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kesesuaian produk layanan di Dinas Pertanian masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 4 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Pertanian. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6

Skor Unsur



Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kompetensi petugas di Dinas Pertanian masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 4 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7

Skor Unsur



Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Dinas Pertanian masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 4 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Dinas Pertanian. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

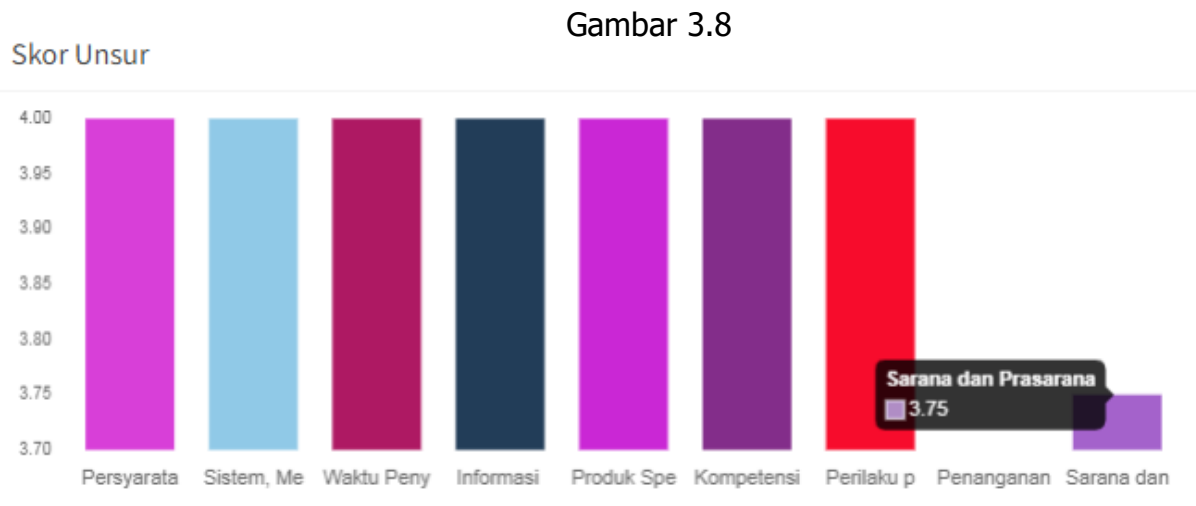
Gambar 3.9



Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Pertanian masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,70 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.9. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana kelengkapan sarana prasarana pelayanan pada Dinas Pertanian. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.



Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Dinas Pertanian masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana yang ada pada Dinas Pertanian yaitu sebesar 3,75 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Dinas Pertanian maka dilakukan langkah – langkah sebagai berikut :

- Melakukan rekapitulasi nilai rata - rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata - rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsure pertanyaan.
- Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

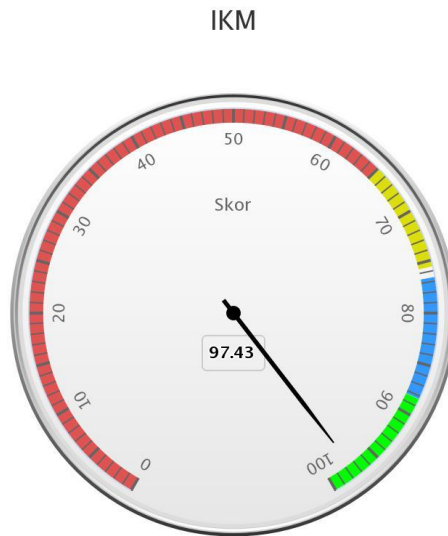
Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata - rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam table di bawah ini.



Tabel 3. 1

| No | No Responden | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan     | Pekerjaan     | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |        |        | Rata-Rata |      |
|----|--------------|------|---------------|----------------|---------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|-----------|------|
|    |              |      |               |                |               | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8     | U9     |           |      |
| 1  | 8343         | 26   | Perempuan     | S1             | Swasta        | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4      | 4         | 4,00 |
| 2  | 8344         | 56   | Perempuan     | S2             | PNS/TNI/POLRI | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4      | 3         | 3,89 |
| 3  | 9036         | 41   | Laki-Laki     | S1             | Swasta        | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4      | 4         | 4,00 |
| 4  | 9040         | 28   | Laki-Laki     | SMA/ sederajat | Wirasaha      | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4      | 4         | 4,00 |
| 5  | 9118         | 19   | Perempuan     | SMA/ sederajat | Swasta        | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 1      | 4      | 3,67      |      |
| 6  | 9120         | 19   | Perempuan     | SMA/ sederajat | Swasta        | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4      | 4,00      |      |
| 7  | 12133        | 19   | Perempuan     | SMA/ sederajat | Swasta        | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4      | 4,00      |      |
|    |              |      |               |                |               | 28                    | 28   | 28   | 28   | 28   | 28   | 28   | 25     | 27     |           |      |
|    |              |      |               |                |               | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3,5714 | 3,8571 |           |      |
|    |              |      |               |                |               | 0,44                  | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,3929 | 0,4243 |           |      |
|    |              |      |               |                |               | <b>IKM 97,43</b>      |      |      |      |      |      |      |        |        |           |      |

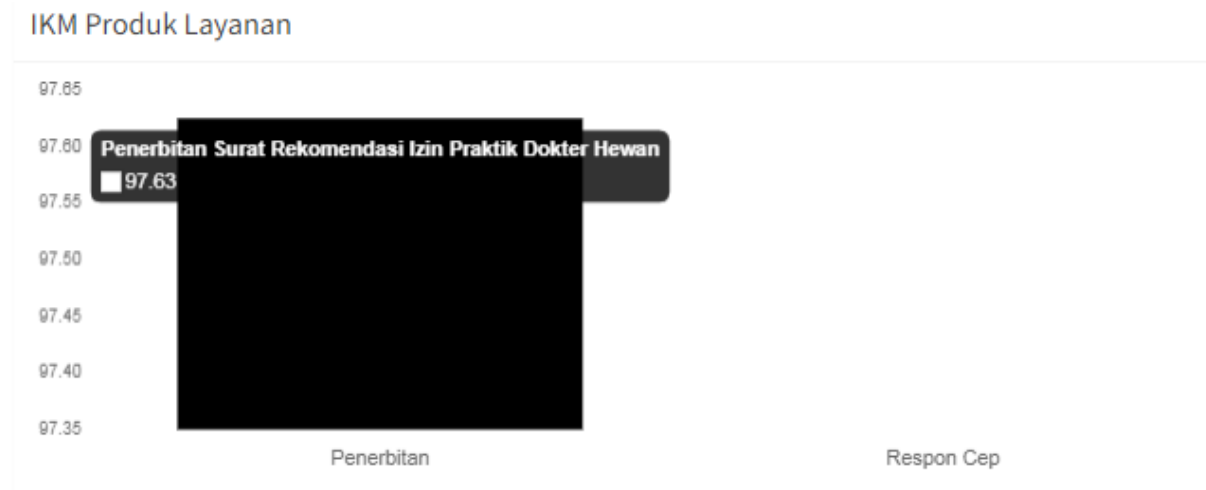
Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Organisasi adalah 97.43.



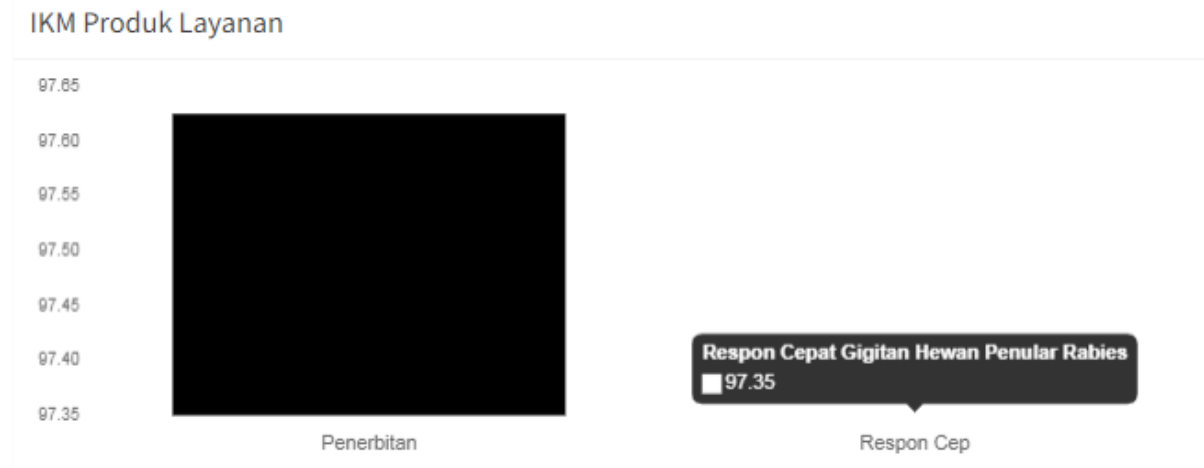
Highcharts.com

Sedangkan jika dilihat dari data jenis layanan, berdasarkan hasil pengukuran layanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik adalah layanan informasi dan konsultasi kinerja dan reformasi birokrasi dengan mendapatkan IKM tertinggi yaitu mencapai 97.63 dan yang terendah dicapai oleh layanan informasi dan konsultasi e kinerja yang mencapai 97.35 sesuai dengan gambar dibawah.

Gambar 3.10



Gambar 3.11



### 3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Pertanian yaitu :

- a. Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA belum optimal, dikarenakan data hasil responden yang ikut berpartisipasi dalam mengisi SKM masih rendah.
- b. Untuk Link Survey yang dikirim ke masing-masing WA responden terkadang tidak bisa langsung diklik, sehingga ada beberapa responden tidak mengisi Survey pada Link yang sudah di kirim
- c. Publikasi informasi pelayanan pada media online atau offline belum maksimal.
- d. Kurangnya sarana dan prasana dalam pemberian layanan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat UPP Dinas Pertanian. pada triwulan 2 tahun 2022 dengan kategori Sangat Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan disempurnakan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pertanian baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya.
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsure kualitas sarana dan prasarana adalah unsure yang paling dikeluhkan oleh responden (mendapat nilai rata - rata unsur terendah) dibandingkan unsure – unsure lainnya.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pertanian diantaranya adalah :
  - Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA yang belum optimal.
  - Standar pelayanan belum dipublikasikan secara massif.
  - Mengacu pada persepsi responden, standar pelayanan perlu perbaikan dan pelaksanaan forum konsultasi publik.
  - Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

## 4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindak lanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Dinas Pertanian Sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. Melakukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, penyesuaian persyaratan, meningkatkan kecepatan layanan, sarana dan prasarana. Sebelum penetapan standar pelayanan harus didahului dengan melaksanakan konsultasi publik yang melibatkan stake holder layanan.
3. Meningkatkan kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan sehingga pelayanan lebih cepat dan lebih ramah.
4. Mempublikasikan standar pelayanan pada seluruh media yang dimiliki sehingga para pemohon layanan mendapatkan informasi yang jelas dan mampu memahami proses layanan di Dinas Pertanian.

Kepala Dinas Pertanian  
Kabupaten Klungkung



drh. Ida Bagus Gede Juanida  
NIP.19660603 199903 1 007