

**LAPORAN  
HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS TANAMAN PANGAN HORTIKULTURA  
PERKEBUNAN DAN KETAHANAN PANGAN  
KABUPATEN MAGETAN  
TAHUN 2023**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN  
DINAS TANAMAN PANGAN, HORTIKULTURA,  
PERKEBUNAN DAN KETAHANAN PANGAN

Jln. Raya Gorangareng, Ds. Mojopurno, Kec. Ngariboyo, Kab. Magetan  
Tlp. 0351-895360 Fax. 0351-893587

---

**LAPORAN**

**TENTANG**

**HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
DINAS TANAMAN PANGAN HORTIKULTURA PERKEBUNAN DAN  
KETAHANAN PANGAN KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2023**

**I. Pendahuluan**

**A. Umum / Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan Tahun 2023.

## **B. Landasan Hukum**

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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.
7. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas

Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan.

## II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada bulan Mei s.d. September tahun 2023 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut :

### a. Pelayanan Bidang Pertanian

#### ✓ Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	7
2	SMP dan sederajat	16
3	SMA dan sederajat	74
4	D1 s.d D3	3
5	D4/S1	17
6	S2	-
7	S3	-
8	Lainnya	1
	Jumlah	118

#### ✓ Berdasarkan Rentang Usia

No.	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d. 14	-
2	15 s.d. 30	4
3	31 s.d. 40	4
4	41 s.d. 50	44
5	51 s.d. 60	53
6	61 ke atas	13
	Jumlah	118

#### ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	115
2	Perempuan	3
	Jumlah	118

#### ✓ Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	2
2	TNI	3
3	POLRI	-
4	Swasta	53
5	Lainnya	60
	Jumlah	118

### III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

#### A. Pelayanan Bidang Pertanian

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	NRR	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	359	3,04	0,34
2	Prosedur	362	3,07	0,34
3	Waktu Pelayanan	353	2,99	0,33
4	Biaya / Tarif	448	3,80	0,42
5	Produk Layanan	360	3,05	0,34
6	Kompetensi Pelaksana	363	3,08	0,34
7	Perilaku Pelaksana	382	3,24	0,36
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	442	3,75	0,42
9	Sarana dan Prasarana	361	3,06	0,34
	Rata-rata	381,11	-	-
	Jumlah NRR Tertimbang	-	-	3,23
	<b>IKM Unit Pelayanan</b>	-	-	<b>80,74</b>

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Bidang Pertanian di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah Baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Produk Layanan.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan periode Mei s.d. September Tahun 2023 adalah **80,74** dan Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas TPHPKP Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah **B**, ini berarti kinerja pelayanan Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan adalah **Baik**.

### IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelaksana pelayanan agar transparansi dan ketepatan waktu dalam pemberian layanan dapat dirasakan langsung oleh penerima layanan.

2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada petani dengan cara aktif menyampaikan informasi dan ketentuan yang harus dipenuhi agar sesuai dengan kebutuhan petani.
3. Meningkatkan sosialisasi kepada petani terkait program dan kegiatan yang bisa diakses oleh petani melalui pertemuan rutin kelompok, kunjungan petani maupun dengan memanfaatkan sosial media.
4. Memberikan ruang dan fasilitas pengaduan kepada petani terhadap keluhan dan ketidaksesuaian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas TPHPKP atas program dan kegiatannya sehingga pelayanan mendatang dapat diperbaiki dan ditingkatkan.
5. Kegiatan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana kualitas atau tingkat pelayanan yang sudah dilakukan dan sekaligus sebagai tolok ukur untuk senantiasa menciptakan inovasi dalam pelayanan publik.

## **V. Penutup**

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan, Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Magetan  
Pada tanggal Oktober 2023

KEPALA DINAS  
TANAMAN PANGAN, HORTIKULTURA,  
PERKEBUNAN DAN KETAHANAN PANGAN  
KABUPATEN MAGETAN

Ir. USWATUL CHASANA, MMA  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660904 199602 2 001

## Lampiran

1. Dokumentasi / Foto Kegiatan SKM
2. Hasil Pengolahan Data SKM Dinas TPHPKP Tahun 2023

DOKUMENTASI / FOTO KEGIATAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS TPHPKP KABUPATEN MAGETAN  
TAHUN 2023

**SURVEY LAYANAN :  
LAYANAN BIDANG PERTANIAN  
DINAS TPHPKP KABUPATEN MAGETAN**



<https://eskm.magetan.go.id/eskm/2855>



SURVEY LAYANAN :  
LAYANAN BIDANG PERTANIAN  
DINAS TPHKP KABUPATEN MAGETAN

Silahkan Masukkan Identitas Responden

NIK e-KTP/NISN/No.Telp :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pilih Pendidikan :  SD  D3  S3  
 SMP  D4/S1  Lainnya  
 SMA  S2

Pilih Pekerjaan :  PNS  POLRI  Lainnya  
 TNI  SWASTA

Usia :  Tahun

Silahkan Jawab Pertanyaan Survey Layanan :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai  
 Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- Tidak mudah  
 Kurang mudah  
 Mudah  
 Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- Tidak cepat  
 Kurang cepat  
 Cepat  
 Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- Sangat mahal  
 Mahal  
 Murah  
 Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai  
 Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- Tidak kompeten  
 Kurang kompeten  
 Kompeten  
 Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- Tidak sopan dan ramah  
 Kurang sopan dan ramah  
 Sopan dan ramah  
 Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan layanan ini?

- Tidak ada  
 Ada tapi tidak berfungsi  
 Berfungsi kurang maksimal  
 Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

- Buruk  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat baik

Silahkan Masukan Saran/Kritik Anda

Terima Kasih











**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS TANAMAN PANGAN, HORTIKULTURA, PERKEBUNAN DAN KETAHANAN PANGAN  
LAYANAN BIDANG PERTANIAN 2023**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
9	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
12	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
33	1	2	2	1	1	3	3	2	1	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	2	2	3	3	2	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
37	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
43	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	2	3	1	4	3	2	3	3	2	
50	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
51	2	4	3	4	2	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
55	2	3	2	4	3	2	3	3	3	
56	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
57	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
58	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
72	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
75	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
79	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
80	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
81	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
84	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
90	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
95	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
97	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
101	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
106	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
107	3	3	3	4	3	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
109	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
110	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
111	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
112	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
113	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
115	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
118	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
Nilai/Unsur	359	362	353	448	360	363	382	442	361	
NRR/Unsur	3.04	3.07	2.99	3.8	3.05	3.08	3.24	3.75	3.06	
NRR tertbg/Unsur	0.34	0.34	0.33	0.42	0.34	0.34	0.36	0.42	0.34	*)3.23
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**)</b> 80.74

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.04
U2	Prosedur	3.07
U3	Waktu Pelayanan	2.99
U4	Biaya/Tarif	3.8
U5	Produk Layanan	3.05
U6	Kompetensi Pelaksana	3.08
U7	Perilaku Pelasana	3.24
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.75
U9	Sarana dan Prasarana	3.06

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	4
31 s.d 40	4
41 s.d 50	44
51 s.d 60	53
61 Keatas	13
Jumlah	118

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	2
TNI	3
POLRI	0
SWASTA	53
Lainnya	60

Pendidikan	Banyaknya
SD	7
SMP	16
SMA	74
D3	3
D4/S1	17
S2	0
S3	0
Lainyya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	115
Perempuan	3
Jumlah	118



Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.8
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.75
U7	Perilaku Pelaksana	3.24
U6	Kompetensi Pelaksana	3.08
U2	Prosedur	3.07
U9	Sarana dan Prasarana	3.06
U5	Produk Layanan	3.05
U1	Persyaratan	3.04
U3	Waktu Pelayanan	2.99

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.8
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.75
U7	Perilaku Pelaksana	3.24

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	2.99
U1	Persyaratan	3.04
U5	Produk Layanan	3.05

**IKM Unit Pelayanan : 80.74**

**Nilai Mutu IKM : B**

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99