PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR

DINAS PERTANIAN DAN PANGAN

KEPUTUSAN KEPALA
DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR
NOMOR 29 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR

KEPALA DINAS PERTANIAN DAN PANGAN

Menimbang :

a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Polewali Mandar, perlu dilakukan survei terhadap penyelenggaran pelayanan publik.
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Keputusan Kepala Dinas.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah dua kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
4. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 105 Tahun 2004. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

8. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelanggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pertanggungjawaban Kepala Dinas (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 209);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Pemerintah (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 160).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PENETAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR** .

KESATU : Menetapkan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Polewali Mandar, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Memerintahkan kepada seluruh petugas pelayanan publik untuk melaksanakan tugas-tugas dan memberikan pelayanan yang prima dengan selalu mengutamakan kepuasan pemohon, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan terus-menerus melakukan perbaikan berkesinambungan;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaiman mestinya.

Ditetapkan di Polewali
Pada Tanggal 06 Januari 2025

KEPALA DINAS,

ANDI AFANDI RAHMAN, ST. M.Si
Pangkat : Pembina Tk. I
NIP : 19780424 199803 1 003

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Polewali Mandar
Nomor : 29 Tahun 2025
Tanggal : 06 Januari 2025
Tentang : **Penetapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Polewali Mandar.**

A. KETENTUAN PELAKSANAAN SURVEI

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan;
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat;
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan;
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik;
6. Jangka waktu antara periode yang satu ke periode berikutnya dilakukan 6 (enam) bulan atau 2 (dua) kali dalam setahun.

B. KUESIONER

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi oleh Petugas
Nomor Responden	.....		☐☐☐
Umur	..... Tahun		☐☐☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		☐
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S1 6. S2 Keatas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI AD/AL/AU 3. POLRI	4. SWASTA 5. WIRASWASTA	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

	P *)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.**	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.**	1
a. Tidak mudah.	2
b. Kurang mudah.	3
c. Mudah.	4
d. Sangat mudah**.**	
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**	1
a. Tidak cepat.	2
b. Kurang cepat.	3
c. Cepat.	4
d. Sangat cepat.	
4**. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai.	4
d. Sangat sesuai	

	P *)
6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.**	
a. Tidak kompeten	
b. Kurang kompeten	1
c. Kompeten	2
d. Sangat kompeten	3
	4
7**. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**	1
a. Tidak sopan dan ramah	2
b. Kurang sopan dan ramah	3
c. Sopan dan ramah	4
d. Sangat sopan dan ramah	
8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**	1
	2
a. Buruk	3
b. Cukup	4
c. Baik	
d. Sangat Baik	
9. **Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan**	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik.	4
JENIS PELAYANAN :	

*) keterangan : P = nilai pendapat masyarakat diisi oleh petugas

SARAN DAN MASUKAN:

.....

C. PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
001															
002															
003															
Dst															
Jumlah nilai per unsur															
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml koesioner yang terizi															
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11															*)
IKM Unit Pelayanan															**)

Keterangan :
a. U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan
b. NRR = Nilai Rata-Rata
c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
d. *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
e. **) = IKM Unit Pelayanan x 25

Polewali, ...
Penanggung Jawab,

(.....)

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

KEPALA DINAS,

ANDI AFANDI RAHMAN, ST. M.Si
Pangkat : Pembina Tk. I
NIP : 19780424 199803 1 003