

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2026



UPTD BENIH PERTANIAN
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1

DAFTAR ISI..... 2

DAFTAR TABEL 3

BAB I PENDAHULUAN 4

 1.1 Latar Belakang 4

 1.2 Tujuan dan Manfaat..... 4

 1.3 Metode Pengumpulan Data 5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB II ANALISIS DATA SKM..... 8

 2.1 Analisis Responden 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 10

 2.4 Tren Nilai SKM..... 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 12

BAB IV KESIMPULAN..... 16

LAMPIRAN 18

 1. Kuesioner 18

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... 20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden..... 7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 10

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 12

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. UPTD Benih Pertanian Kabupaten Sukoharjo menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala untuk mengukur kualitas pelayanan penyediaan benih pertanian kepada masyarakat/petani. Hasil survei ini digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan evaluasi realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan di UPTD Benih Pertanian. Adapun manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

- Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah daerah;
- Meningkatkan persaingan positif dalam peningkatan mutu layanan antar unit penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan;
- Memberikan gambaran secara transparan kepada masyarakat mengenai kinerja unit penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan UPTD BENIH PERTANIAN dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Kepuasan masyarakat terhadap penjualan benih padi	online

- Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:
- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
 - Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
 - Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan

diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk UPTD BENIH PERTANIAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 minggu. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Sep 2026 - 04 Sep 2026	4
2	Pengumpulan Data	06 Sep 2026 - 18 Sep 2026	13
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	18 Sep 2026 - 21 Sep 2026	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	22 Sep 2026 - 25 Sep 2026	4

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik

untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Kepuasan masyarakat terhadap penjualan benih padi	35	32
Total		35	32

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 32 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

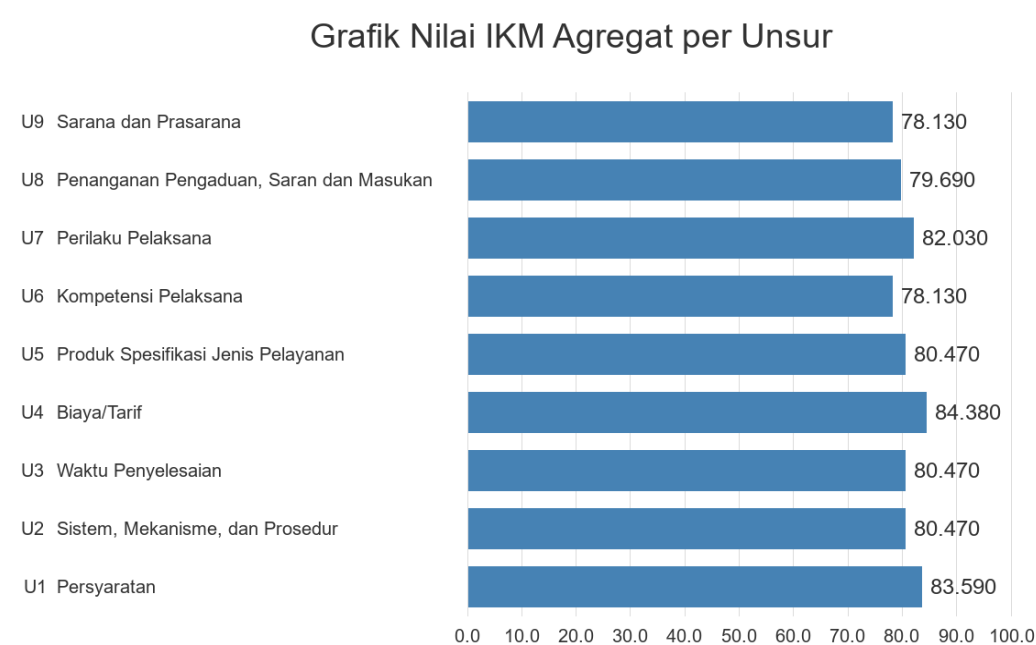
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	28	87.5%
		Perempuan	4	12.5%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	3.13%
		SD/Sederajat	3	9.38%
		SMP/Sederajat	9	28.13%
		SMA/Sederajat	12	37.5%
		D1/D2/D3	1	3.13%
		D4/S1	5	15.63%
		S2	1	3.13%
		S3	0	0%
		ASN	3	9.38%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	1	3.13%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	1	3.13%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	20	62.5%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	9.38%
		Pensiunan	2	6.25%
		Lainnya	2	6.25%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	32	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Kepuasan masyarakat terhadap penjualan benih padi	32	83.59	80.47	80.47	84.38	80.47	78.13	82.03	79.69	78.13	80.86
Rerata IKM Per Unsur			83.59	80.47	80.47	84.38	80.47	78.13	82.03	79.69	78.13	80.86
IKM Unit Layanan			80.86									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM pada Triwulan III Tahun 2026, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, tiga unsur dengan nilai terendah adalah: Kompetensi Pelaksana (78,13), Sarana dan Prasarana (78,13), serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (79,69). Pada pelaksanaan survei periode ini, responden tidak mencantumkan kritik maupun saran tertulis yang spesifik pada kolom kuesioner. Meskipun demikian, evaluasi dan penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) tetap difokuskan secara objektif untuk meningkatkan ketiga unsur terendah tersebut serta menuntaskan pemenuhan standar pelayanan di loket UPTD Benih Pertanian. Berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan pada periode mendatang::

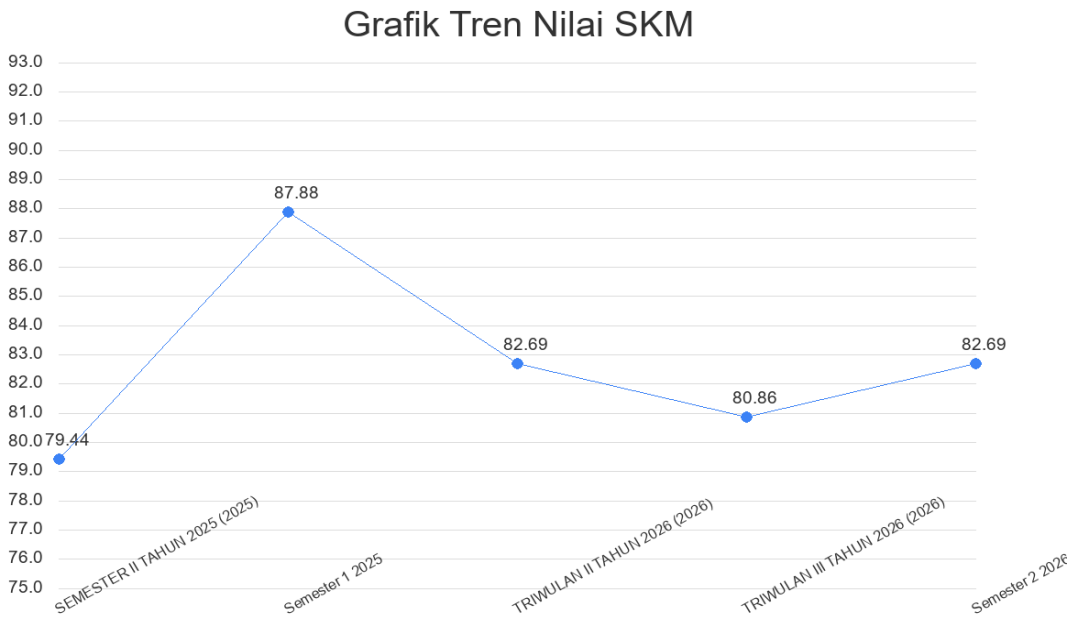
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penangung Jawab
1	Kompetensi Pelaksana	Melakukan peningkatan kapasitas petugas pelayanan melalui kegiatan bimbingan teknis, pelatihan pelayanan publik, serta penguatan pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP).	November-Desember 2026	Kepala UPTD dan Pelaksana Kegiatan

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Optimalisasi kanal pengaduan masyarakat	November-Desember 2026	Tim Pengelola Pengaduan
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan.	November-Desember 2026	Kepala UPTD dan Pelaksana Kegiatan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD BENIH PERTANIAN selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan perbandingan data antarperiode, capaian nilai IKM pada Triwulan III Tahun 2026 sebesar 80,86 mengalami sedikit penyesuaian dibandingkan rata-rata Triwulan II Tahun 2026 sebesar 82,71, namun secara keseluruhan tetap terjaga stabil pada kategori Mutu Pelayanan Baik (B). Dinamika nilai ini dipengaruhi oleh meningkatnya ekspektasi pengguna layanan terhadap aspek kompetensi petugas dan kelengkapan sarana informasi di ruang pelayanan. Secara keseluruhan, UPTD Benih Pertanian terus berkomitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD BENIH PERTANIAN periode TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.29
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80.65
3	Waktu Penyelesaian	83.06
4	Biaya/Tarif	83.06
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79.03
6	Kompetensi Pelaksana	83.06
7	Perilaku Pelaksana	86.29
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.65
9	Sarana dan Prasarana	82.26

Berkaca pada data di atas, terdapat tiga unsur terendah pada Triwulan II Tahun 2026 yang memerlukan intervensi lanjutan, yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (79,03), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (80,65), serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (80,65). Evaluasi atas progres pelaksanaan dan hambatan dari Rencana Tindak Lanjut periode tersebut disajikan pada tabel berikut::

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	mencantumkan varietas, kelas benih, stok, masa berlaku label, karakteristik produk, dan rekomendasi penggunaan.	Belum	Deskripsi: Saat ini masih dalam tahap rekapitulasi dan sinkronisasi data stok benih padi di gudang (varietas, kelas benih, dan masa berlaku label hasil uji sertifikasi BPSB) serta penyusunan draf desain papan informasi/katalog spesifikasi benih padi. Informasi sementara masih disampaikan secara langsung oleh petugas loket saat pemohon berkonsultasi. Hambatan: 1. Ketersediaan stok dan masa berlaku label benih padi masih menunggu penyelesaian proses panen, pengolahan, serta keluarnya hasil uji laboratorium/sertifikasi dari BPSB. 2. Keterbatasan anggaran/waktu pencetakan media informasi fisik (papan stok akrilik/banner) yang dapat diperbarui secara berkala.	Tidak ada (Masih berupa draf desain/rekap data)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	membuat bagan alur pelayanan mulai dari permintaan informasi	Belum	Deskripsi: Telah disusun konsep/draf alur pelayanan penyediaan benih padi	Tidak ada (Masih berupa draf konsep alur)

		hingga penyerahan benih		mulai dari permintaan informasi hingga penyerahan benih, namun belum dicetak dan dipasang dalam bentuk banner/infografis di ruang pelayanan. Hambatan: Masih dilakukan penyesuaian tahapan prosedur internal (khususnya sinkronisasi alur administrasi pembayaran retribusi dan pengeluaran barang dari gudang) serta keterbatasan personel yang memiliki keahlian desain grafis untuk menyusun infografis alur yang sederhana dan mudah dipahami petani.	
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan dan mempublikasikan kanal pengaduan melalui nomor WhatsApp, kotak saran, atau formulir pengaduan	Belum	Deskripsi: Penanganan pertanyaan, saran, dan keluhan dari petani/pemohon benih saat ini sudah dilayani secara langsung (tatap muka) dan melalui komunikasi telepon/WhatsApp petugas pelayanan, namun kanal pengaduan khusus (nomor WhatsApp resmi UPTD, kotak saran fisik, dan formulir pengaduan terstandar) belum dipublikasikan secara formal di ruang pelayanan. Hambatan: Keterbatasan jumlah SDM di UPTD Benih Pertanian sehingga belum	Tidak ada

				ditetapkan petugas khusus (admin) yang fokus mengelola kanal pengaduan terpisah, serta sarana fisik (kotak saran dan media publikasi cetak) masih dalam tahap pengadaan/penyiapan.	
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Benih Pertanian Kabupaten Sukoharjo selama periode Triwulan III Tahun 2026 (Juli s.d. September 2026), dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian SKM pada UPTD Benih Pertanian adalah sebanyak 32 responden dari total populasi 35 pengguna layanan pada jenis layanan Penjualan Benih Padi (memenuhi batas sampel minimum Tabel Krejcie dan Morgan).
- Penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Benih Pertanian pada Triwulan III Tahun 2026 memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,86 dengan kategori Mutu Pelayanan Baik (B). Capaian mutu ini terjaga stabil pada kategori Baik sebagaimana periode sebelumnya.
- Berdasarkan analisis nilai per unsur, terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah yang menjadi prioritas perbaikan pada periode berikutnya (November–Desember 2026), yaitu: Kompetensi Pelaksana (78,13), Sarana dan Prasarana (78,13), serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (79,69). Terhadap evaluasi Rencana Tindak Lanjut (RTL) periode sebelumnya (Triwulan II Tahun 2026), sebanyak 3 (tiga) rencana tindak lanjut masih berada dalam tahap persiapan konsep/draf dan belum terpasang secara fisik di ruang pelayanan (realisasi fisik selesai 0%), sehingga diintegrasikan ke dalam target penyelesaian akhir tahun pada Triwulan IV Tahun 2026 dengan rincian kendala yang dihadapi sebagai berikut:
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (pencantuman varietas, kelas benih, stok, masa berlaku label, karakteristik produk, dan rekomendasi penggunaan): Terkendala sinkronisasi stok dan masa berlaku label yang masih menunggu selesainya proses pengolahan benih serta keluarnya hasil uji laboratorium/sertifikasi dari BPSB, ditambah keterbatasan anggaran pencetakan papan informasi dinamis.
 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (pembuatan bagan alur pelayanan dari permintaan informasi hingga penyerahan benih): Draf konsep alur telah disusun namun masih terkendala penyelarasan prosedur internal

terkait alur pembayaran retribusi dan pengeluaran barang gudang serta keterbatasan personel desain grafis.

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (penyediaan dan publikasi kanal pengaduan melalui nomor WhatsApp, kotak saran, atau formulir pengaduan): Pelayanan konsultasi dan keluhan telah berjalan secara tatap muka/telepon petugas, namun publikasi formal terkendala keterbatasan jumlah SDM di UPTD untuk ditugaskan khusus sebagai admin pengaduan serta tahapan pengadaan sarana fisik kotak saran.

Kepala UPTD Benih Pertanian
Dinas Pertanian dan Perikanan
Kabupaten Sukoharjo



ANDI SRI WIBOWO S.Pt

NIP. 19800530 200604 1 012

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN UPTD BENIH PERTANIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

The screenshot shows the 'Data Responden' section of the survey administration interface. It includes a sidebar menu with options like Dashboard, Data User, and Laporan SKM. The main content area displays a table of respondents with columns for 'Informasi Responden', 'Status & Waktu', 'Nilai IKM', and 'Aksi'. The table lists seven respondents: Suroto, Sriyono, Sukirno, alivia, Tukimin, bowo, and tugiman, all with a status of 'Disetujui' (Approved) and a score of 80.56 or 77.78. A right sidebar provides additional context, including the survey title 'Kepuasan masyarakat terhadap penjualan benih padi' and a QR code for online access.

Informasi Responden	Status & Waktu	Nilai IKM	Aksi
Suroto A. 50 tahun - Online	Disetujui 15/09/2026 09:37	80.56	
Sriyono A. 42 tahun - Online	Disetujui 15/09/2026 09:34	77.78	
Sukirno A. 51 tahun - Online	Disetujui 15/09/2026 09:31	77.78	
alivia A. 29 tahun - Online	Disetujui 15/09/2026 09:29	75.00	
Tukimin A. 60 tahun - Online	Disetujui 15/09/2026 09:28	80.56	
bowo A. 36 tahun - Online	Disetujui 15/09/2026 09:27	75.00	
tugiman	Disetujui	75.00	

