

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERTANIAN DAN PANGAN  
KABUPATEN JEMBRANA  
TAHUN 2025

## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN</b>	<b>1</b>
<b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
<b>BAB III</b>	<b>10</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV</b>	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>12</b>
1. Kuesioner	12

# **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 No. 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.

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan 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 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 kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Google Formulir yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 100 orang dan sampel sebanyak 53 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

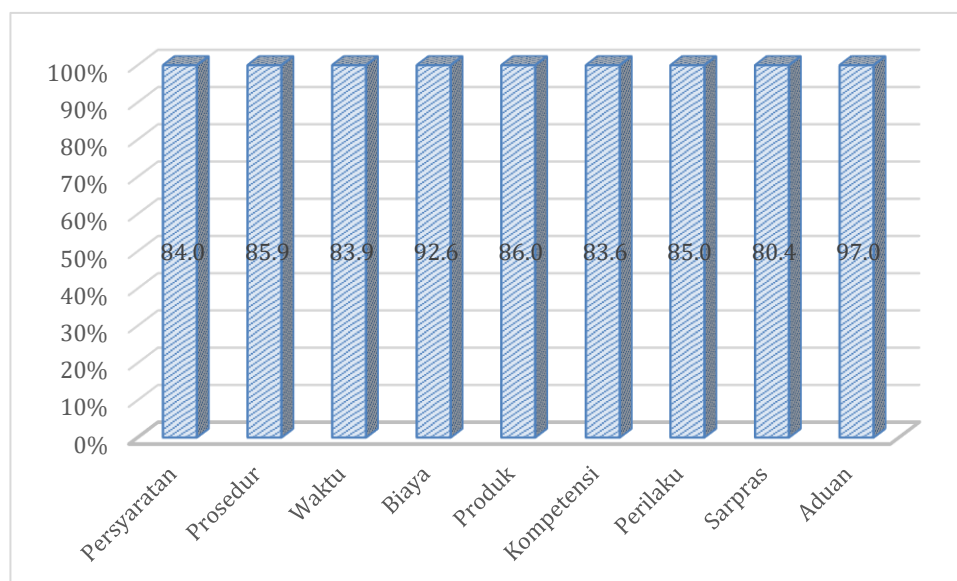
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	39	73.6%
		Perempuan	14	26.4%
2	Pendidikan	SD	0	0.0%
		SLTP	1	1.9%
		SLTA	9	17.0%
		D-I	1	1.9%
		D-II	0	0.0%
		D-III	1	1.9%
		D-IV	1	1.9%
		S-1	38	71.7%
		S-2	2	3.8%
		S-3	0	0.0%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa		
		TNI	0	0.0%
		POLRI	0	0.0%
		ASN/Non-ASN	45	84.9%
		Swasta	5	9.4%
		Wirausaha	2	3.8%
		Lainnya	1	1.9%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Administrasi	14	82.1	83.6	75.7	98.6	82.9	78.6	82.1	70.0	90.7	82.7
2	Layanan kesehatan hewan	28	86.4	87.9	85.7	97.5	86.4	87.9	88.6	83.6	97.1	89.0
3	Layanan Penyuluhan Pertanian	7	91.4	91.4	91.4	97.1	94.3	91.4	94.3	88.6	97.1	93.0
4	Layanan informasi harga pangan	1	80.0	80.0	80.0	100.0	80.0	80.0	80.0	80.0	100.0	84.4
5	Layanan Pengendali Organisme Penyakit Tumbuhan	3	80.0	86.7	86.7	70.0	86.7	80.0	80.0	80.0	100.0	83.3
<b>Rerata IKM per Unsur</b>			<b>84.0</b>	<b>85.9</b>	<b>83.9</b>	<b>92.6</b>	<b>86.0</b>	<b>83.6</b>	<b>85.0</b>	<b>80.4</b>	<b>97.0</b>	
<b>IKM Unit Layanan</b>			<b>86.5</b>									
<b>Mutu Unit Layanan</b>			<b>B</b>									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi petugas dan kualitas sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu **80,4**. Selanjutnya kompetensi petugas yang mendapatkan nilai **83,6** adalah nilai terendah kedua.

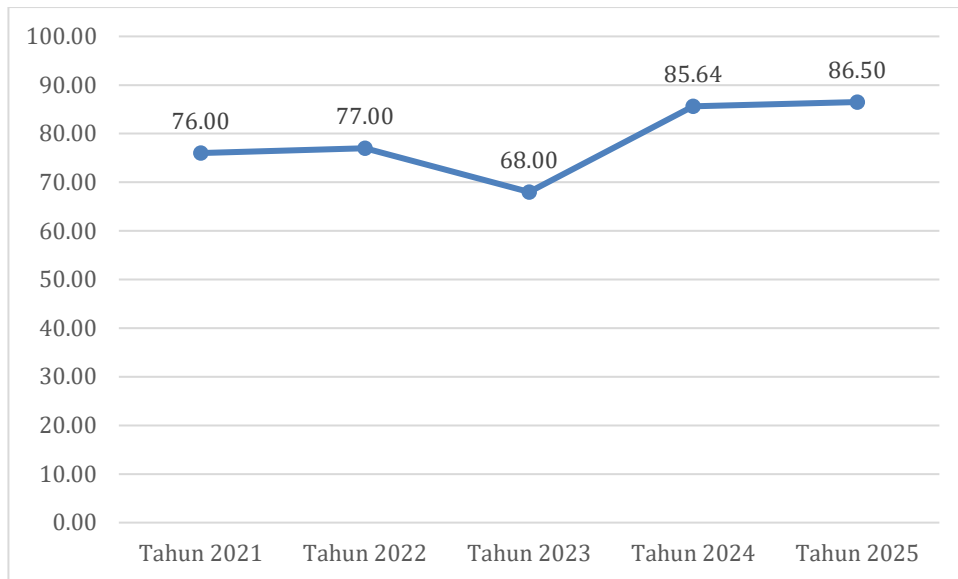
Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan adanya keterbatasan dalam fasilitas pendukung pelayanan, baik dari segi ketersediaan maupun kondisi sarana dan prasarana yang digunakan. Beberapa responden juga menyoroti perlunya peningkatan pada aspek kompetensi petugas agar pelayanan dapat lebih cepat, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam pelayanan teknis pertanian dan kesehatan hewan. Dengan demikian, kedua aspek ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dalam periode pelaksanaan berikutnya.

Sebagai tindak lanjut atas temuan tersebut, Dinas Pertanian Kabupaten Jembrana telah menyusun rencana peningkatan sarana dan prasarana serta penguatan kapasitas petugas melalui kegiatan yang terencana sepanjang tahun. Rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, serta mewujudkan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

<b>Unsur</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Kegiatan Tindak Lanjut</b>	<b>Keterangan/Output</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
Sarana Prasarana	Triwulan I (Jan–Mar)	Pendataan kondisi dan kelayakan sarana-prasarana di masing-masing daerah.	Data dasar kondisi sarana-prasarana tersedia untuk acuan penganggaran.	Sekretariat Dinas
	Triwulan II (Apr–Jun)	Pengusulan pengadaan atau perbaikan sarana prioritas melalui mekanisme perencanaan daerah.	Usulan kebutuhan tercantum dalam dokumen perencanaan tahunan.	
	Triwulan III (Jul–Sep)	Pelaksanaan perbaikan atau pengadaan sarana sesuai prioritas dan anggaran.	Sarana-prasarana utama tersedia dan dapat dimanfaatkan.	
	Triwulan IV (Okt–Des)	Evaluasi pemanfaatan sarana dan penyusunan rekomendasi perawatan berkelanjutan.	Laporan evaluasi dan rencana pemeliharaan rutin tersusun.	
Kompetensi Petugas	Triwulan I (Jan–Mar)	Identifikasi kebutuhan pelatihan dan pemetaan kompetensi petugas di tiap kabupaten/kota.	Daftar kebutuhan pelatihan dan tingkat kompetensi petugas tersusun.	Sekretariat Dinas
	Triwulan II (Apr–Jun)	Pelaksanaan pelatihan teknis dasar mengenai keamanan dan mutu pangan segar.	Petugas memiliki pemahaman awal dan kemampuan dasar yang seragam.	
	Triwulan III (Jul–Sep)	Pendampingan lapangan oleh petugas provinsi untuk memastikan penerapan hasil pelatihan.	Peningkatan keterampilan praktis petugas lapangan.	
	Triwulan IV (Okt–Des)	Evaluasi capaian peningkatan kompetensi dan penyusunan rencana peningkatan lanjutan.	Laporan evaluasi kompetensi dan rekomendasi program tahun berikutnya.	

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**



#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>
1	Persyaratan	<b>85.8</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>84.0</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>82.3</b>
4	Biaya/Tarif	<b>96.5</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>82.3</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>87.5</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>87.5</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>80.3</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>92.8</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Menambah belanja modal (memberikan bantuan alsintan, pupuk, dll kepada kelompok tani).	Sudah	-	 <p>Penyerahan Handsanitizer 4 unit -8°22'7", 114°40'19", 53.9m 09/11/2023 10:27:52</p>
2	2.1 Memberikan bimtek khusus terkait pemberian layanan	Sudah	-	
3				

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 53 orang mengisi SKM pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana di tahun 2025. Layanan Kesehatan Hewan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 28 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,50. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian dan Pangan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Jembrana telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Negara, 20 Agustus 2025

**Plt. Kepala Dinas Pertanian dan Pangan  
Kabupaten Jembrana**

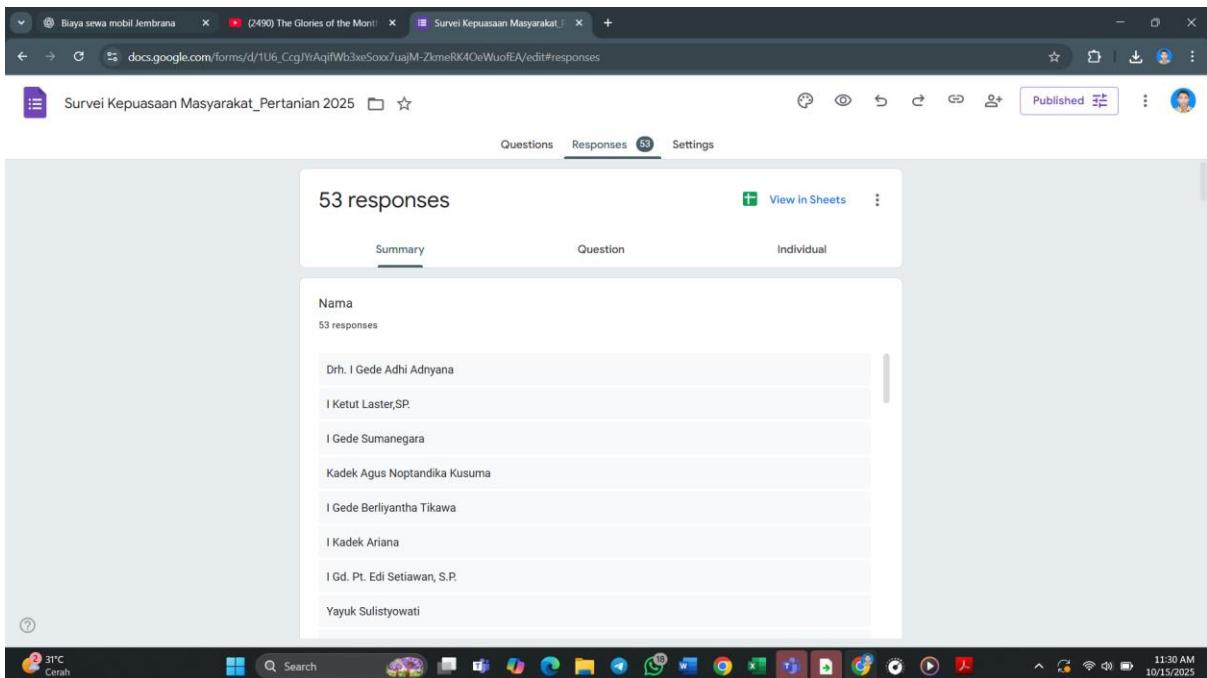
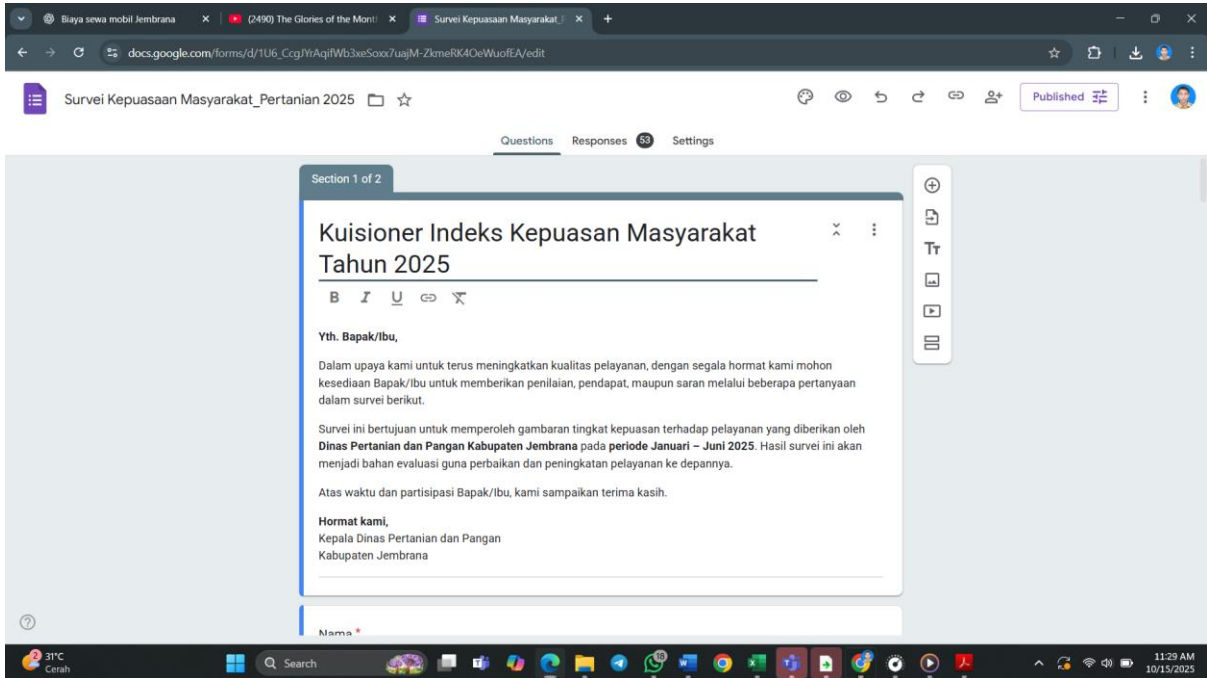


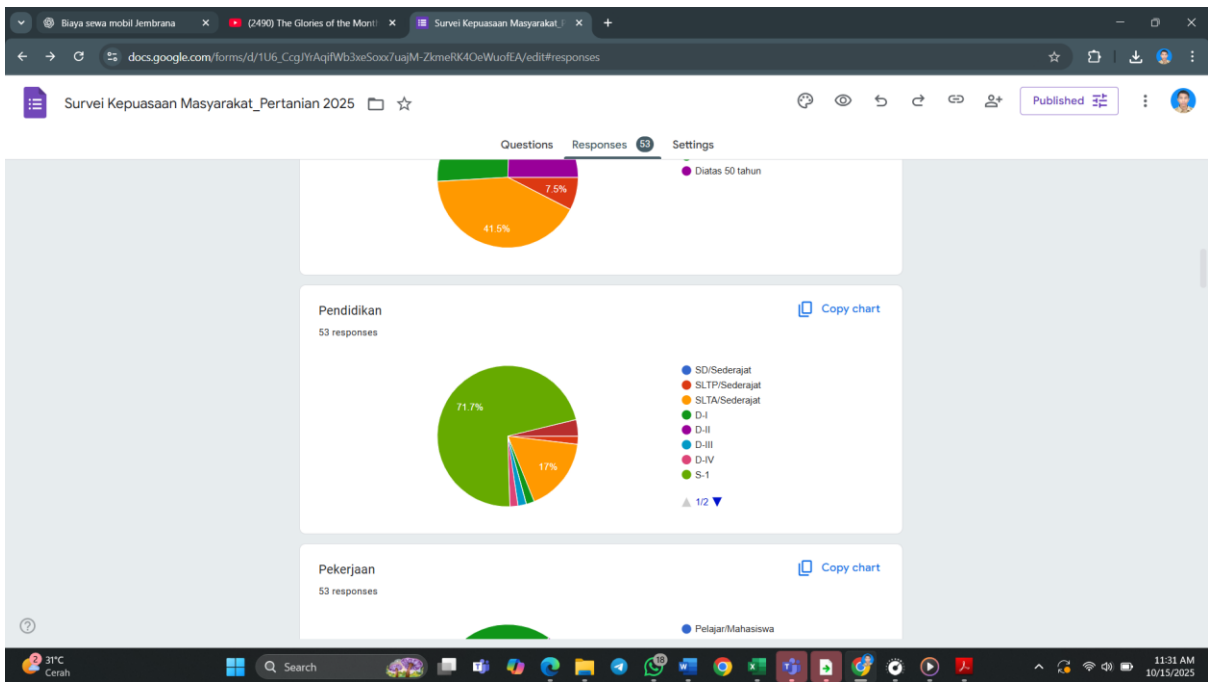
**Ir. Made Dwi Maharimbawa, M.Si**

NIP. 19650924 199303 1 008

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Google Formulir





Olah skm pertanian smtr 1 2025.xlsx - Excel

1	Timeslamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Column1	1. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang	2. Bagaimana pemahaman Bapak
3	7/17/2025 10:25:38	Yayuk Sulistyowati	Perempuan	19-24 tahun	S-1	Swasta	Layanan kesehatan hewan	100	
4	7/22/2025 14:49:42	I KETUT SUKRA, SP	Laki-laki	Diatas 50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
5	7/22/2025 14:53:38	I Made dwi cahya wiria	Laki-laki	25-35 tahun	SLTA/Sederajat	Swasta	Layanan kesehatan hewan	80	
6	7/22/2025 14:54:17	NI KETUT SEKARANJANI,	Perempuan	Diatas 50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
7	7/22/2025 14:59:01	Ni Putu Purwa Astuti	Perempuan	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
8	7/22/2025 14:59:06	I Gede Berlyantha Tiki	Laki-laki	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
9	7/22/2025 15:02:32	I Gede Wenda Wikan,	Laki-laki	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
10	7/22/2025 15:02:54	Lely ayu anjarsari	Perempuan	25-35 tahun	D-III	Lainnya	Layanan kesehatan hewan	100	
11	7/22/2025 15:43:54	I Kadek Ariana	Laki-laki	25-35 tahun	SLTA/Sederajat	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	100	
12	7/22/2025 15:52:45	NI LUH SUASIH	Perempuan	36-50 tahun	SLTA/Sederajat	Wirasaha	Layanan kesehatan hewan	80	
26	7/22/2025 19:58:32	Drh. I Gede Adni Adny	Laki-laki	Diatas 50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
25	7/22/2025 20:40:29	I Ketut Anggi Krisna Ai	Laki-laki	19-24 tahun	SLTA/Sederajat	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
27	7/22/2025 20:48:28	Kaddek Widya Gotama	Laki-laki	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	100	
29	7/22/2025 20:50:13	Drh. I Gede Adni Adny	Laki-laki	Diatas 50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
31	7/22/2025 20:56:18	I made ardhana putra	Laki-laki	36-50 tahun	D-IV	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
32	7/22/2025 20:57:53	Ni Kadek desi Listiani	Perempuan	25-35 tahun	SLTA/Sederajat	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	100	
35	7/22/2025 21:16:10	I Nengah Suandasa, S	Laki-laki	Diatas 50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
36	7/22/2025 21:43:37	A.A.Ayu Komang Pran	Perempuan	Diatas 50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
42	7/23/2025 8:03:00	I Made Yogi Priyadi	Laki-laki	36-50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
43	7/23/2025 8:03:41	I Kadek Kari	Laki-laki	36-50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
44	7/23/2025 8:37:21	I Gede Darmawan	Laki-laki	36-50 tahun	SLTA/Sederajat	Swasta	Layanan kesehatan hewan	100	
45	7/23/2025 8:54:12	ERIKSON BUTAR BUT	Laki-laki	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	100	
46	7/23/2025 8:56:29	Sang Ayu Made Intan I	Perempuan	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	100	
48	7/23/2025 9:01:59	I gusti ngurah putu sug	Laki-laki	36-50 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
50	7/23/2025 13:38:56	Deni Prasetyo	Laki-laki	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
52	9/23/2025 9:43:20	Ni Putu Lucky Agus Di	Perempuan	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	
53	9/23/2025 9:58:48	MADE YOGA KUMAR/	Laki-laki	25-35 tahun	S-1	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	100	
54	9/23/2025 10:10:55	I Putu Sudarmika	Laki-laki	36-50 tahun	SLTA/Sederajat	ASN/Non-ASN	Layanan kesehatan hewan	80	