



**PEMERINTAH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
DINAS PANGAN**



# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**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>9</b>  |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>BAB IV</b>                                                      | <b>11</b> |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | <b>11</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    | <b>12</b> |
| 1. Kuesioner                                                       | 12        |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 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 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 Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota 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 Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner manual 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 Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota 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) yaitu 1 (Satu) Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (Sepuluh) Bulan dalam Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan pada Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota sebanyak 34 (Tiga puluh empat) orang responden.

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

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 34 orang dan sampel sebanyak 34 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 (Tiga puluh empat) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

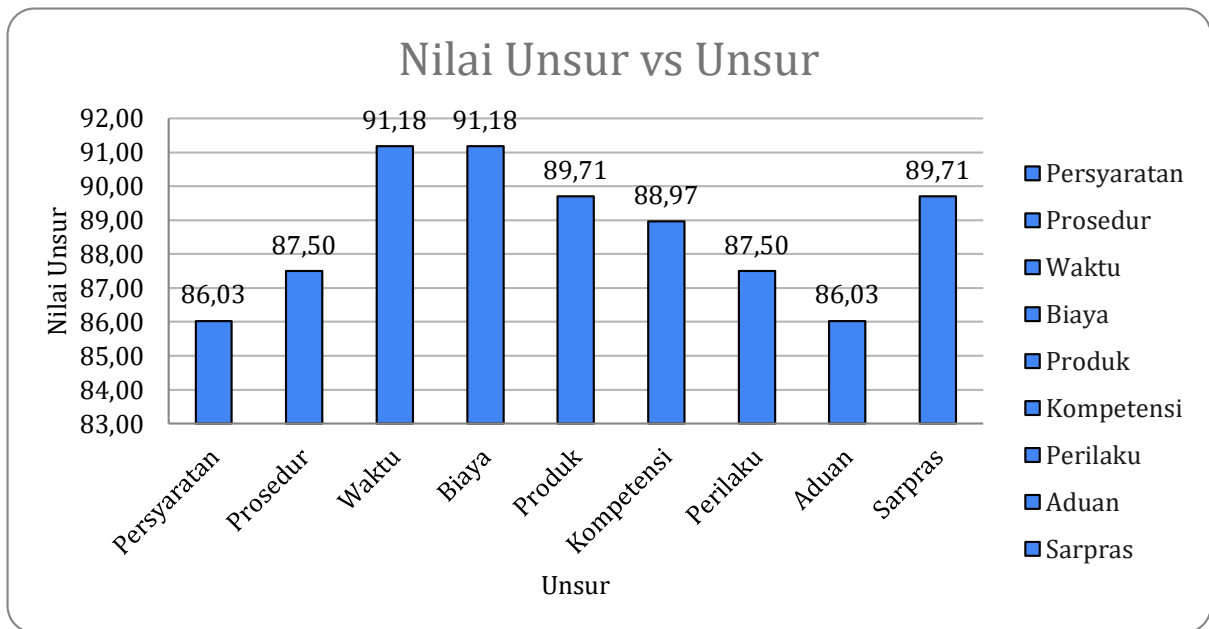
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR           | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki           | 7      | 20,59%     |
|    |               | Perempuan           | 27     | 79,41%     |
|    |               |                     |        |            |
| 2  | Pendidikan    | Tidak Sekolah       | 0      | 0%         |
|    |               | SD/Sederajat        | 0      | 0%         |
|    |               | SMP/Sederajat       | 7      | 20,59%     |
|    |               | SMA/Sederajat       | 20     | 58,82%     |
|    |               | D1/D2/D3            | 1      | 2,94%      |
|    |               | D4/S1               | 5      | 14,71%     |
|    |               | S2                  | 1      | 2,94%      |
|    |               | S3                  | 0      | 0%         |
|    |               |                     |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | ASN                 | 2      | 5,88%      |
|    |               | TNI                 | 0      | 0%         |
|    |               | POLRI               | 1      | 2,94%      |
|    |               | Swasta              | 0      | 0%         |
|    |               | Wirausaha           | 8      | 23,53%     |
|    |               | Ibu Rumah<br>Tangga | 21     | 61,76%     |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa   | 0      | 0%         |
|    |               | Petani/Nelayan      | 1      | 2,94%      |

|   |                                   |                            |    |       |
|---|-----------------------------------|----------------------------|----|-------|
|   |                                   | Pekerja<br>Lepas/Freelance | 0  | 0%    |
|   |                                   | Pensiunan                  | 1  | 2,94% |
|   |                                   | Lainnya                    | 0  |       |
|   |                                   |                            |    |       |
| 4 | Kategorisasi<br>Pengguna Layanan  | Non Disabilitas            | 34 | 100%  |
|   |                                   | Disabilitas                | 0  | 0%    |
|   |                                   |                            |    |       |
| 5 | Kategorisasi Jenis<br>Disabilitas | Disabilitas Fisik          | 0  | 0%    |
|   |                                   | Disabilitas<br>Intelektual | 0  | 0%    |
|   |                                   | Disabilitas Mental         | 0  | 0%    |
|   |                                   | Disabilitas<br>Sensorik    | 0  | 0%    |
|   |                                   |                            |    |       |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Pelayanan

| NO. RES                  | Jenis Layanan                    | NILAI UNSUR PELAYANAN |          |       |       |        |            |          |       |         |
|--------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|
|                          |                                  | Persyaratan           | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras |
|                          |                                  | U1                    | U2       | U3    | U4    | U5     | U6         | U7       | U8    | U9      |
| 1                        | Pembinaan KWT Saiyo              | 4                     | 4        | 3     | 4     | 3      | 4          | 4        | 4     | 4       |
| 2                        | Pembinaan KWT Saiyo              | 4                     | 4        | 3     | 3     | 4      | 4          | 4        | 3     | 4       |
| 3                        | Pembinaan KWT Saiyo              | 4                     | 4        | 4     | 4     | 4      | 4          | 4        | 4     | 4       |
| 4                        | Pembinaan KWT Anggrek            | 3                     | 3        | 4     | 4     | 4      | 3          | 3        | 3     | 4       |
| 5                        | Pembinaan KWT Anggrek            | 3                     | 3        | 4     | 4     | 4      | 3          | 3        | 3     | 4       |
| 6                        | Pembinaan KWT Anggrek            | 3                     | 3        | 4     | 4     | 4      | 4          | 3        | 3     | 4       |
| 7                        | Pembinaan KWT Tabiang            | 4                     | 4        | 4     | 4     | 4      | 4          | 4        | 4     | 4       |
| 8                        | Pembinaan KWT Tabiang            | 4                     | 4        | 4     | 4     | 4      | 4          | 4        | 3     | 3       |
| 9                        | Pembinaan KWT Tabiang            | 4                     | 4        | 4     | 4     | 3      | 4          | 3        | 3     | 4       |
| 10                       | Pembinaan KWT Padang Barangan    | 3                     | 4        | 3     | 4     | 3      | 3          | 4        | 4     | 3       |
| 11                       | Pembinaan KWT Padang Barangan    | 3                     | 3        | 4     | 4     | 4      | 4          | 3        | 3     | 4       |
| 12                       | Pembinaan KWT Padang Barangan    | 3                     | 3        | 3     | 3     | 4      | 4          | 3        | 3     | 4       |
| 13                       | Pembinaan KWT Usaha Bersama      | 3                     | 4        | 4     | 3     | 4      | 3          | 3        | 4     | 4       |
| 14                       | Pembinaan KWT Kamboja Baru       | 3                     | 3        | 3     | 4     | 3      | 3          | 4        | 4     | 4       |
| 15                       | Pembinaan KWT Keluarga Harapan   | 3                     | 3        | 4     | 3     | 4      | 3          | 3        | 4     | 4       |
| 16                       | Pembinaan KWT Cemara             | 4                     | 4        | 4     | 4     | 4      | 4          | 4        | 4     | 4       |
| 17                       | Pembinaan KWT Suka Damai         | 4                     | 4        | 4     | 4     | 4      | 4          | 4        | 4     | 4       |
| 18                       | Pembinaan KWT Saiyo Sakato       | 4                     | 4        | 3     | 4     | 4      | 4          | 3        | 3     | 3       |
| 19                       | Pembinaan KWT Saiyo Sakato       | 4                     | 3        | 4     | 4     | 4      | 4          | 4        | 3     | 4       |
| 20                       | Pembinaan KWT Bougenvil          | 4                     | 3        | 4     | 3     | 4      | 4          | 4        | 4     | 3       |
| 21                       | Pembinaan KWT Mawar Merah        | 3                     | 3        | 4     | 4     | 4      | 3          | 3        | 3     | 4       |
| 22                       | Pembinaan KWT Cempaka            | 4                     | 4        | 4     | 3     | 4      | 4          | 4        | 4     | 3       |
| 23                       | DO Beras SPHP Yoga Kurniawan     | 3                     | 4        | 4     | 4     | 3      | 3          | 4        | 4     | 4       |
| 24                       | Pembukaan RPK                    | 3                     | 3        | 3     | 4     | 3      | 3          | 3        | 3     | 3       |
| 25                       | Pembukaan RPK                    | 4                     | 4        | 4     | 4     | 3      | 3          | 3        | 3     | 3       |
| 26                       | DO Beras SPHP RPK Inara          | 4                     | 4        | 4     | 3     | 4      | 3          | 3        | 4     | 4       |
| 27                       | DO Beras SPHP RPK Yoga Kurniawan | 4                     | 3        | 4     | 4     | 3      | 4          | 4        | 4     | 3       |
| 28                       | Pembukaan RPK Baru               | 3                     | 3        | 4     | 4     | 3      | 4          | 4        | 4     | 3       |
| 29                       | DO Beras SPHP RPK Yoga Kurniawan | 3                     | 4        | 3     | 3     | 3      | 4          | 4        | 3     | 4       |
| 30                       | DO Beras SPHP RPK Inara          | 3                     | 4        | 4     | 4     | 3      | 4          | 4        | 3     | 3       |
| 31                       | DO Beras SPHP RPK Diamond        | 3                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 3          | 3        | 3     | 3       |
| 32                       | Pembukaan RPK Kedai Harian Zaza  | 3                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 3          | 3        | 3     | 3       |
| 33                       | DO Beras SPHP RPK Diamond        | 3                     | 3        | 3     | 3     | 4      | 3          | 3        | 3     | 3       |
| 34                       | DO Beras SPHP RPK RA             | 3                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 3          | 3        | 3     | 3       |
| Total Nilai Pertanyaan   |                                  | 117                   | 119      | 124   | 124   | 122    | 121        | 119      | 117   | 122     |
| Nilai Per Unsur          |                                  | 3,44                  | 3,50     | 3,65  | 3,65  | 3,59   | 3,56       | 3,50     | 3,44  | 3,59    |
| Nilai Konversi per Unsur |                                  | 86,03                 | 87,50    | 91,18 | 91,18 | 89,71  | 88,97      | 87,50    | 86,03 | 89,71   |
| IKM Unit Layanan         |                                  | B                     | B        | A     | A     | A      | A          | B        | B     | A       |
| IKM OPP                  |                                  | 3,55                  |          |       |       |        |            |          |       |         |
| IKM Konversi OPP         |                                  | 88,64                 |          |       |       |        |            |          |       |         |
| Mutu Layanan Unit        |                                  | A                     |          |       |       |        |            |          |       |         |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan dan aduan mendapatkan nilai terendah yaitu 86,03. Selanjutnya prosedur dan perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 87,50 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari permasalahan yang terjadi di lapangan adalah penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pangan baru dilakukan terhadap terhadap lima kegiatan, dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dengan memberikan kuisioner baru dimulai pada Bulan Agustus 2024, sehingga dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota belum maksimal, hal ini disebabkan karena Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota masih bersifat sebagai Fasilitator dalam pemberian layanan kepada masyarakat juga sebagai fungsi koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait dalam menjalankan Program Nasional.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak

lanjut yang ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari waktu dan unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan rencana tindak lanjut dengan prioritas perbaikan waktu yang maksimal lebih kurang 1 Tahun.

Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut.

Berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepannya :

| No. | Unsur       | Rencana Tindak Lanjut                                                   | Waktu      | Penanggung Jawab |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|
| 1   | Persyaratan | Melaksanakan evaluasi dan pelaporan periodik dalam menyelenggarakan SKM | April 2025 | Bidang Pelayanan |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota selama kurun waktu 2 (Dua) Tahun terakhir menunjukkan pola peningkatan kinerja yang konsisten atau fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota 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 Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota 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                              | 3,74       |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,76       |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 3,76       |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 3,96       |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,85       |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 3,38       |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 3,62       |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,29       |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | 3,74       |

Pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota untuk Tahun 2025 sebagai berikut :

1. Memulai persiapan pada triwulan pertama di awal Tahun
2. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan ketidak sesuaian antara standar dan implementasi pelayanan akan diperbaiki.
3. Mensosialisasikan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada publik melalui media yang mudah diakses.

4. Menjadikan hasil SKM sebagai acuan/pedoman periodik agar pelayanan publik yang diselenggarakan menjadi semakin baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 34 orang mengisi SKM pada Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2025. Layanan Pembinaan Kelompok Wanita Tani (KWT) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 22 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,64. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota masih menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2024 sampai dengan Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan.
- Dinas Pangan Kabupaten Lima Puluh Kota akan selalu menunjukkan konsistensi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tanjung Pati, 01 November 2025

**KEPALA DINAS PANGAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

**Hj. YUNIRE YUNIRMAN, ST, M.Si**

Pembina Utama Muda/  
NIP. 19690622 199701 2 001

## **LAMPIRAN**

### **1. Kuesioner**

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

