

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
1 JANUARI 2025 - 5 NOVEMBER 2025



DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
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 Rnesponden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	6
2.4 Tren Nilai SKM	6
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	8
BAB IV	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	14
10. Kuesioner	14
11. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15
1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16

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, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar 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, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar . Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner 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, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar 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 selama 1 Januari 2025 - 5 November 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Rnesponden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

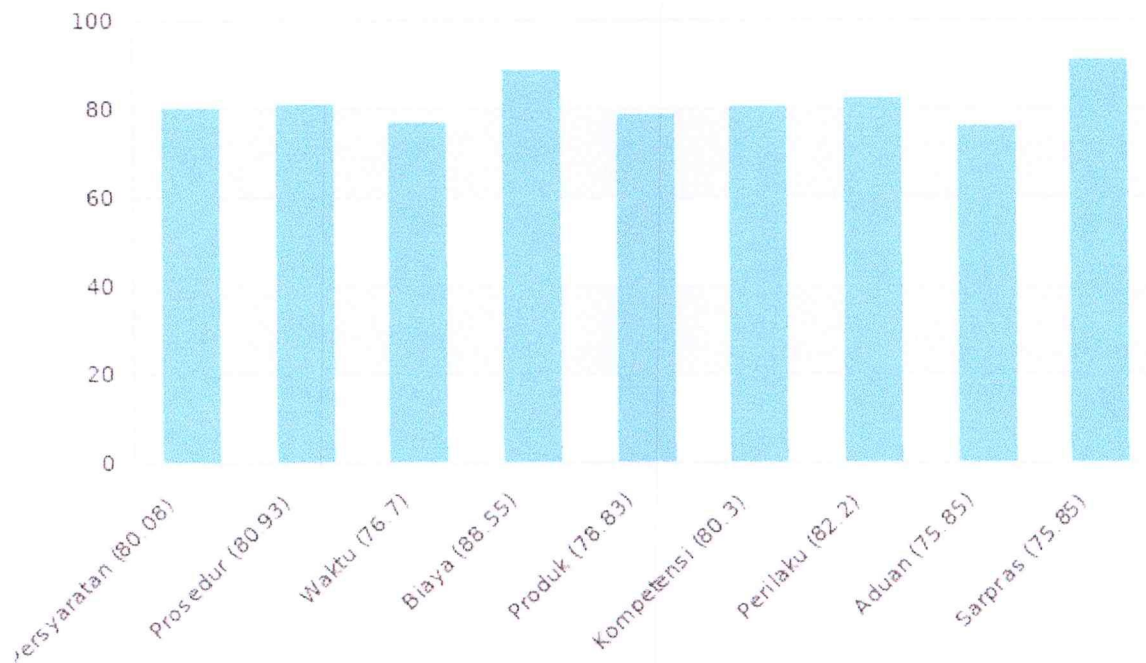
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 118 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Usia	<30	4	3.4%
		30-50	57	48.3%
		>50	57	48.3%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	84	71.2%
		Perempuan	34	28.8%
3	Pendidikan	DI	1	0.8%
		DIII	11	9.3%
		DIV	1	0.8%
		S1	43	36.4%
		S2	13	11.0%
		SD	8	6.8%
		SMA	32	27.1%
		SMP	8	6.8%
4	Pekerjaan	LAINNYA	35	29.7%
		PNS	42	35.6%
		POLRI	1	0.8%
		SWASTA	19	16.1%
		WIRASWASTA	21	17.8%
	Jumlah		118	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan	118	80.08	80.93	76.7	88.55	78.83	80.3	82.2	75.85	90.9	81.55
Rerata IKM Per Unsur			80.08	80.93	76.7	88.55	78.83	80.3	82.2	75.85	90.9	81.55
IKM Unit Layanan			81.55									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu aduan 75.85. Selanjutnya perilaku Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 76.7 adalah nilai terendah kedua. Produk Layanan mendapatkan nilai 78.83 menjadi nilai terendah ketiga

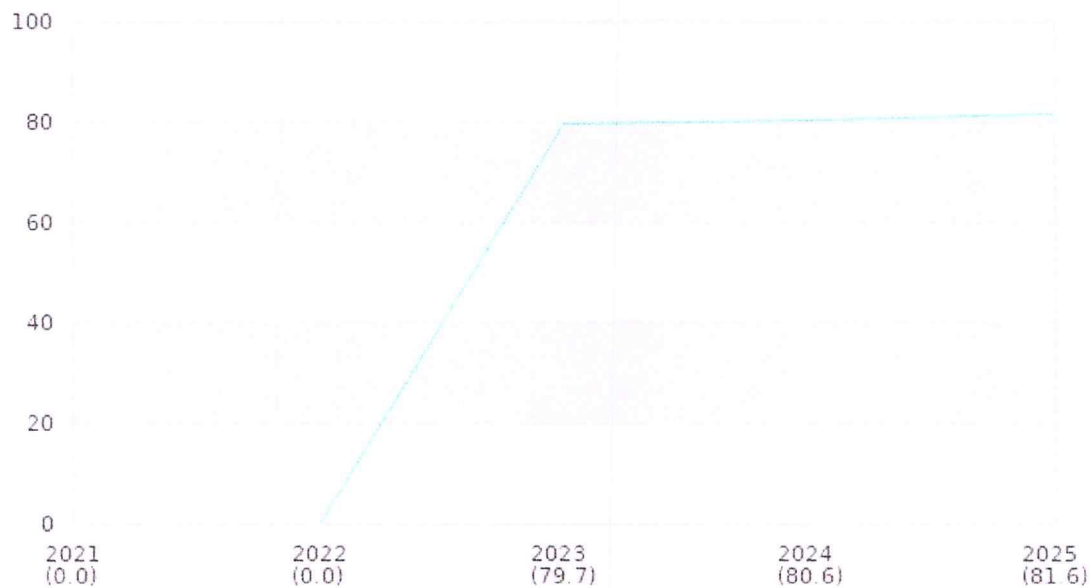
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan evaluasi dan perbaikan aspek Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW1	TW2	TW3	TW4	
1	Penanganan Aduan	Menyediakan sarana dan prasarana konsultasi dan pengaduan baik di ruang pelayanan website dan media lainnya	√	√	√	√	Sekretaris
		Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan mekanisme prosedur penanganan konsultasi dan pengaduan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	√	√	√	√	Sekretaris
		Menunjuk dan menetapkan pegawai yang menangani pengaduan dan konsultasi	√	√	√	√	Sekretaris
2	Waktu Pelayanan	Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya		√		√	Sekretaris

		Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan	√	√	√	√	Sekretaris
		Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office	√	√	√	√	Sekretaris
3	Produk Layanan	Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan produk layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya		√		√	Kepala Bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar 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, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar 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, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar periode 1 Januari 2024 - 25 November 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

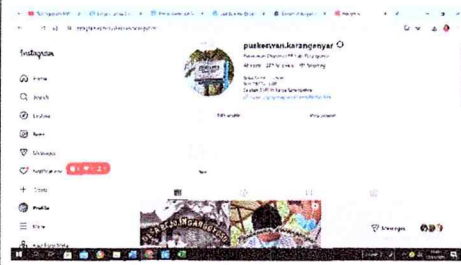
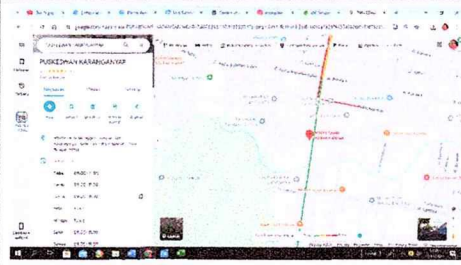
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1 Januari 2024 - 25 November 2024

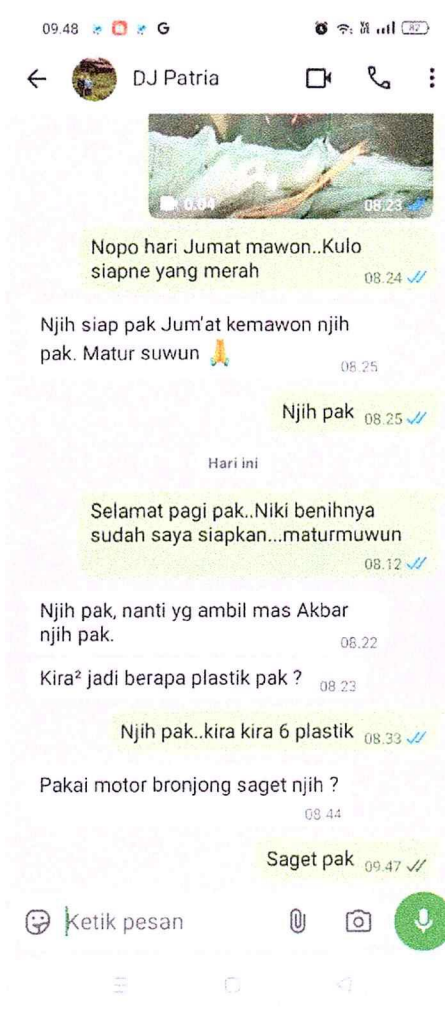
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	76.48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77.35
3	Waktu Penyelesaian	75.88
4	Biaya/Tarif	93.53
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	76.48
6	Kompetensi Pelaksana	76.18
7	Perilaku Pelaksana	79.43
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	73.23
9	Sarana dan Prasarana	92.65
IKM Unit Layanan		80.05
Mutu Unit Layanan		B

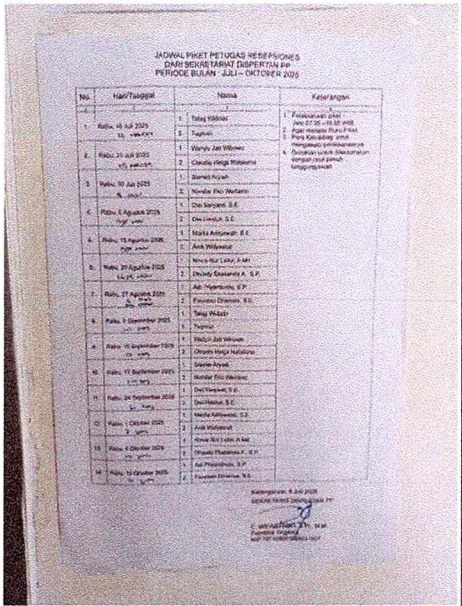
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 1 Januari 2024 - 25 November 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

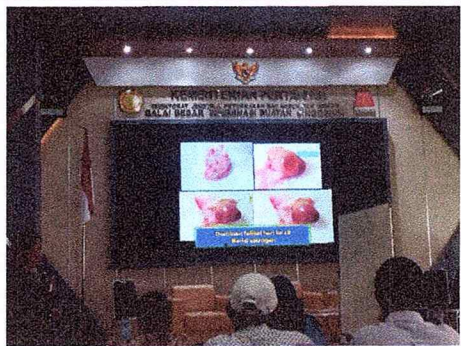
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penanganan Aduan			
	1.1. Menyediakan sarana dan prasarana konsultasi dan pengaduan baik di ruang pelayanan, website dan media lainnya	Sudah	Sudah tersedia pada web Dispartan PP dengan alamat dispertanpp.karanganyar.go.id	
	1.2. Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan mekanisme prosedur penanganan konsultasi dan pengaduan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	Sudah	Tersedianya Informasi Standar Layanan Operasional pada Web dispertanpp.karanganyar.go.id	

	1.3. Menunjuk dan menetapkan pegawai yang menangani pengaduan dan konsultasi	sudah	Menunjuk pegawai an. Prastyani, S.Kom sebagai Tim Aduan dan Konsultasi	
2	Waktu Pelayanan			

	2.1. Menyusun/mensosialisasikan/ mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	Sudah	Tersedianya waktu pelayanan pada Puskesmas Karanganyar di Instagram dan Google Map	
				
			Tersedianya Informasi Waktu Layanan penjualan Benih Ikan di BBI	

2.2. Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan	Sudah	Pelayan Online pada by WA pembelian bibit Ikan pada BBI	
---	--------------	--	--

	2.3. Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office	Sudah	Dibuatnya jadwal petugas Resepsionis	
3	Kompetensi Pelaksana			

	3.1. Melaksanakan pembinaan/pendidikan/pelatihan bagi SDM aparatur terkait tulus pelayanan yang diberikan	Sudah	Pelatihan penanganan gangguan reproduksi bagi medik veteriner dan paramedik veteriner	
				

			pembinaan petugas teknis tentang pencegahan dan penanganan PMK di kab karanganyar	
--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 118 orang mengisi SKM pada Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar di tahun 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81.55.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Karanganyar, 14 November 2025

Plt. **DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN
PERIKANAN**



E WIHARTOMO, S.Pt, M.M.

NIP. 19710909 199803 1 007

LAMPIRAN

10. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

-28-

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

11. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

