

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) TAHUN 2025**



**DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian adalah tim yang sesuai surat keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian pada Kegiatan Pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi Kabupaten Bantul. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu 2 (dua) semester selama 6 (enam) bulan persemester dengan rincian sebagai berikut:

Semester Pertama;

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juli 2025	15

Semester Kedua;

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – Agustus 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September – November 2025	60

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 semester pertama, maka populasi penerima layanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 330 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 330 orang dengan populasi dan sampel kira - kira menunjukkan populasi 2400 dengan sampel 331

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 330 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	213	64.55
		Perempuan	117	35.45
			330	100
2	PENDIDIKAN	Tidak Mengisi	0	0
		SD	12	3.64
		SLTP	65	19.7
		SLTA	176	53.33
		D3	6	1.82
		S-1	68	20.61
		S-2	3	0.19
		S-3	0	00
			330	100
		3	PEKERJAAN	Tidak Mengisi
PNS	10			3.03
TNI	1			0.3
POLRI	3			0.91
Wiraswasta	38			11.52
Buruh Harian Lepas	10			3.03
Peljar/Mahasiswa	28			8.48
IRT	30			9.09
Petani	82			24.85

		Guru	1	0.3
		Pensiunan	4	1.21
		Lainnya	15	4.55
		Karyawan Swasta	108	32.73
			330	100
4	UMUR	Tidak Mengisi	0	0
		< 25 Tahun	29	9.5
		25 - 35 Tahun	34	11.2
		36 -45 Tahun	54	17.8
		> 45 Tahun	213	70.2
			330	100

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,50	3,49	3,32	3,16	3,79	3,34	3,42	3,49	3,39
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	Unit	85,83 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/tarif layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,160 karena menggunakan prabayar. Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,340 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,400 dari unsur layanan terendah masih katagori penilaian baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,800 dan unsur persyaratan layanan dengan nilai 3,520, dari kedua layanan menunjukkan bahwa semua layanan bisa diakses dengan mudah dan cepat dengan produk yang sesuai standar.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

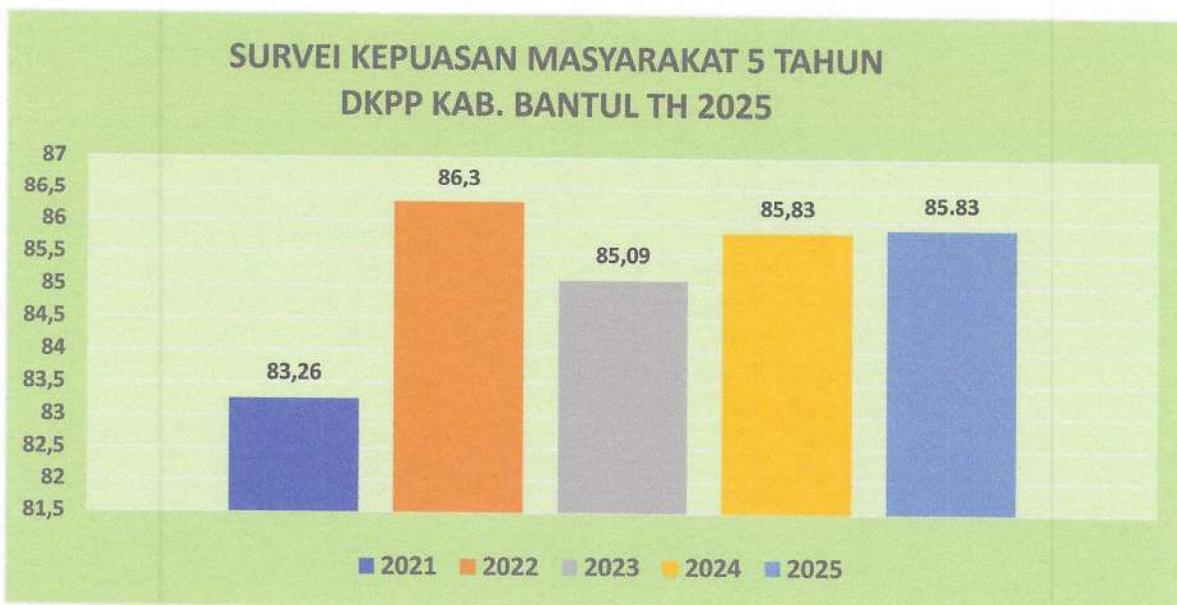
Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di dalam pelayanan lapangan atau lingkup OPD dalam kegiatan Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

- Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).
- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Layanan SKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.
- Masih belum bisa kondusif dalam pengisian kuisioner dengan menggunakan aplikasi layanan dengan alat elektronik

2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			
		Sosialisasi layanan Masyarakat			√	√	
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	
		Memberikan layanan sebaik – baiknya untuk memudahkan pengguna layanan	√	√	√	√	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan terhadap penerima layanan jangka waktu dengan tingkat pelayanan selama 5 tahun maka Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut ;

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mendorong partisipasi pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui workshop, pelatihan, dan bintek tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka meningkatkan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dalam kegiatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 12 Juni 2025. Dengan adanya kegiatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik DKPP Kabupaten Bantul bisa memahami dari setiap layanan sudah menggunakan barang elektronik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Pelayanan Online Masyarakat	√	√	√		Sub.Bagian Umum
		Memaksimalkan Jam Layanan				√	

penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025. Pada Tahun 2025 semester pertama dengan hasil 85.83 dengan katagori Baik pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul. secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,83. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025 menunjukkan mutu layanan semester pertama dengan nilai **Baik**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya pelayanan, kopotensi dan sarana prasarana, penilaian sedang berada di layanan prosedur dan layanan pengaduan yang dimana para responden belum tahu bahwa layanan bisa lewat media sosial walau demikian layanan dalam katagori rendah akan tetapi masih mempunyai nilai layanan Baik.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur pada produk layanan yang disajikan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian dengan peralatan pertanian yang sudah maju dan modern .
- Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksanaan dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Bantul, Juli 2025

Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian



JOKO WALUYO, Spt. MSi

NIP. 19661209 198708 1001

LAMPIRAN

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN

ꦩꦶꦏꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦠꦏꦺꦩꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦠꦏꦺꦩꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭ

Komplek Perkantoran Terpadu Pemda II Jl. Lingkar Timur Manding
Tirenggo Bantul Telp (0274) 6460182 – (0274) 6460236

Fax (0274) 6460182 Kode Pos 55714

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN BANTUL

Nomor : 695/dkpp/kep/btl/VI/2025

T E N T A N G

TIM ANALISIS DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN

DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN BANTUL

TAHUN 2025

- Menimbang :
- bahwa agar kualitas pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul dapat diukur, perlu dilaksanakan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
 - bahwa untuk kelancaran Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian (DKPP) Kabupaten Bantul Semester I/ Tahun Anggaran 2025 dipandang perlu membentuk dan menetapkan Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 - bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu, cakap serta bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 - bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, dipandang perlu ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul.

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah –Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara RI Tahun 1950 Nomor: 44);

2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah ;
4. Undang – Undang Nomor : 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Undang – Undang Nomor : 6 Tahun 2008, tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
6. Undang-undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 39 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan
8. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor. 6 Tahun 2021 tanggal 25 Agustus 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bantul Tahun 2021 – 2026
13. Peraturan Bupati Nomor 155 Tahun 2021 tanggal 29 Desember 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Bantul TA. 2022
14. Peraturan Bupati Nomor 74 Tahun 2023 tanggal 29 Desember 2023 tentang Kebijakan dan Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bantul;
15. Peraturan Bupati Bantul Nomor 52 Tahun 2023 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pertanian Pangan Kelautan dan Perikanan,
16. Peraturan Bupati Nomor. 64 Tahun 2023 tentang Standar Harga Barang dan Jasa Kabupaten Bantul

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama : Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul pada TA. 2025, dengan Susunan dan Personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini
- Kedua : Tugas dan Tanggung jawab Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kualitas pelayanan Public pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- Keempat : Keputusan ini dinyatakan berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya Kegiatan Peningkatan Kapasitas Pengendalian Program/ Kegiatan ketahanan pangan dan pertanian dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantul

Pada tanggal : Juli 2025

Kepala Dinas



JOKO WALUYO, S.Pt.M.Si
NIP. 19661209 198708 1001

LAMPIRAN

1. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

1. Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Layanan

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
9	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
10	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
11	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
12	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
13	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
14	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
15	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
16	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
17	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
18	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
19	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
20	4	4	3	3	4	0	3	4	3	
21	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
22	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
23	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
24	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
25	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
26	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
27	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
28	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
29	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
30	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
31	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
32	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
35	4	3	3	4	3	3	3	3	3	

36	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	3	3	4	3	4	3	3	4	4
38	3	4	3	3	4	3	4	4	4
39	4	4	3	4	4	3	3	4	4
40	3	4	3	3	4	4	4	4	4
41	4	3	4	3	4	3	4	4	4
42	3	4	3	3	4	4	4	4	3
43	3	3	3	3	4	3	3	4	3
44	3	4	3	3	4	3	4	4	4
45	3	3	4	3	4	4	4	4	4
46	3	4	3	3	4	3	4	4	3
47	4	3	3	3	4	3	3	4	3
48	3	4	3	3	4	4	4	4	3
49	3	3	3	3	4	3	3	4	3
50	3	4	3	3	4	4	4	4	3
51	3	3	3	3	4	3	3	4	3
52	4	3	3	3	4	3	3	4	4
53	3	4	3	3	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	4	3	3	4	3
55	3	3	4	3	4	2	3	4	3
56	3	3	3	3	4	3	3	4	3
57	3	3	3	3	4	3	3	4	3
58	3	4	3	3	4	3	4	4	4
59	3	3	3	3	4	3	3	4	3
60	4	4	3	3	4	4	4	4	3
61	3	3	3	4	4	3	3	4	4
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4
63	3	4	4	4	4	3	3	4	4
64	3	3	3	3	4	3	4	4	4
65	3	4	3	3	4	4	4	4	3
66	3	4	3	3	4	4	4	4	4
67	3	3	4	4	4	4	3	4	3
68	3	3	3	4	4	3	3	4	3
69	3	3	4	4	4	3	4	4	3
70	3	4	3	3	4	4	4	4	3
71	4	3	3	4	4	3	3	4	3
72	3	4	3	3	4	4	4	4	3
73	4	3	3	4	4	3	3	4	3
74	3	4	3	3	4	4	3	4	4
75	3	4	3	3	4	4	4	4	4
76	3	3	4	4	4	3	4	4	4
77	3	4	3	3	4	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	3	3	4	4
79	3	4	3	3	4	4	4	4	4

80	3	4	4	3	4	4	3	4	3
81	3	4	3	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	3	4	4	4	4	4
84	3	3	4	3	4	3	3	4	4
85	4	4	3	4	4	3	3	4	4
86	3	3	4	4	4	4	3	4	3
87	3	3	3	3	4	3	3	1	3
88	3	3	3	3	4	3	3	4	3
89	3	3	4	3	4	3	3	1	3
90	3	3	3	3	4	3	3	4	3
91	3	3	3	3	4	3	4	1	3
92	3	3	3	4	4	3	3	4	3
93	3	4	3	3	4	3	3	1	3
94	3	4	3	3	4	3	3	1	3
95	3	3	4	4	4	3	3	1	3
96	3	3	3	3	4	3	3	1	3
97	3	4	3	3	4	3	3	1	3
98	3	3	3	3	4	3	3	4	3
99	3	3	3	3	4	3	3	1	3
100	3	3	3	3	3	3	3	1	3
101	4	3	4	4	4	4	4	1	4
102	3	3	3	4	4	3	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	1	4
104	3	3	3	3	4	3	3	4	3
105	3	4	3	4	4	4	4	1	4
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3
107	3	4	3	4	4	4	4	1	3
108	3	3	3	4	4	3	3	4	3
109	3	4	4	4	4	4	4	1	4
110	3	3	3	3	4	3	3	4	3
111	3	4	4	4	4	4	4	1	4
112	3	3	3	3	4	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	3	3	3	4	3
115	3	4	4	4	4	3	4	1	4
116	4	3	3	3	4	3	3	1	4
117	3	3	3	4	4	2	3	4	3
118	3	3	3	3	3	2	3	4	3
119	3	3	3	4	4	3	4	4	3
120	3	3	3	4	3	2	3	4	3
121	3	4	4	3	4	2	3	4	3
122	3	3	4	4	4	3	3	4	3
123	4	3	3	3	4	3	3	4	4

124	3	3	3	3	3	2	3	4	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	3	3	3	4	3
127	4	4	3	1	4	3	3	3	3
128	4	3	3	1	4	3	3	3	3
129	3	3	4	3	4	3	3	4	3
130	4	3	3	4	4	2	3	4	3
131	3	4	3	4	3	3	4	4	4
132	3	3	4	4	3	2	4	4	4
133	4	3	3	3	3	2	3	4	3
134	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	3	3	4	4	4	3	3	4	3
136	4	3	3	3	4	3	4	1	4
137	3	4	3	3	4	4	3	4	3
138	4	3	3	3	4	3	3	1	4
139	3	3	3	3	4	3	4	1	3
140	3	3	3	3	4	3	4	4	3
141	3	3	3	3	4	3	3	1	4
142	3	3	3	3	4	3	4	1	3
143	3	3	3	3	4	3	3	1	4
144	3	3	3	3	3	3	3	1	4
145	4	3	3	3	4	3	3	1	3
146	4	3	3	3	4	3	4	1	3
147	3	3	3	3	4	3	4	4	4
148	4	3	3	3	4	3	3	1	4
149	4	3	3	3	4	3	4	1	4
150	3	3	3	3	4	3	3	1	3
151	3	3	3	3	4	3	3	1	3
152	3	3	3	3	4	3	3	1	3
153	3	3	3	3	4	3	3	1	3
154	3	3	3	3	4	3	3	1	3
155	3	3	3	3	4	3	3	1	3
156	3	3	3	3	4	3	3	1	3
157	3	3	3	3	4	3	3	1	3
158	3	3	3	3	4	3	3	1	3
159	3	3	3	3	4	3	3	1	3
160	3	3	3	3	4	3	3	1	3
161	3	3	3	3	4	3	3	1	3
162	3	3	3	3	4	3	3	1	3
163	3	3	3	3	4	3	3	1	3
164	3	3	3	3	4	3	3	1	3
165	3	3	3	3	4	3	3	1	3
166	3	3	4	4	4	3	4	4	4
167	4	3	3	4	4	4	3	4	3

168	4	3	3	3	3	4	4	4	3
169	3	3	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	4	2
171	3	3	4	4	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	3	3	3	4	4	3	3	4	3
174	3	3	4	4	3	3	3	4	2
175	3	3	3	4	3	3	3	4	2
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	4	2
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	3	3	3	4	3	3	3	4	2
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	4	2
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	3	4	3	3	3	4	2
188	3	3	3	4	3	3	3	4	2
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	3	3	3	4	3	3	4	4	2
191	3	3	3	4	3	3	3	4	3
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	4	4	3	4	4	3	3	3	3
195	4	3	3	4	4	3	3	3	3
196	4	4	3	4	4	3	3	3	3
197	4	4	3	1	4	3	3	4	3
198	3	3	3	4	4	4	4	4	4
199	4	3	3	1	4	3	3	3	3
200	4	3	3	1	4	3	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	4
202	4	3	3	1	4	3	3	3	3
203	4	3	3	1	3	3	3	3	3
204	4	3	3	1	4	3	3	3	3
205	4	4	3	1	4	3	3	3	3
206	4	4	3	1	4	3	3	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	3
209	4	4	4	1	4	4	4	4	4
210	4	4	4	1	4	4	4	4	4
211	4	3	3	1	4	3	3	3	3

212	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
213	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	3	3	1	4	3	3	3	3	
218	4	4	3	1	4	3	3	3	3	
219	4	3	3	1	4	3	3	3	3	
220	4	4	3	1	4	3	3	4	4	
221	4	4	3	1	4	3	3	4	3	
222	4	4	3	1	4	3	3	4	3	
223	4	4	4	1	4	3	3	4	4	
224	4	4	3	1	4	3	4	3	3	
225	4	4	4	1	4	4	3	4	3	
226	4	4	3	1	4	4	3	4	3	
227	4	4	3	1	4	4	3	4	3	
228	4	4	4	1	4	3	4	4	3	
229	4	4	4	1	4	4	4	3	3	
230	4	4	4	1	4	3	3	4	4	
231	4	4	4	1	4	4	3	4	3	
232	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	1	4	4	3	4	4	
234	4	4	4	1	4	3	3	4	3	
235	4	4	4	1	4	4	4	4	3	
236	4	4	4	1	4	4	3	4	3	
237	4	4	4	1	4	3	3	3	3	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
248	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
250	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
251	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	3	4	3	4	4	3	4	4	4	

256	3	3	3	4	4	3	3	4	3
257	4	4	4	4	3	3	4	4	3
258	3	4	3	4	4	4	3	4	3
259	4	3	3	4	4	3	4	4	4
260	4	3	3	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	4	3	4	4	4	4	4	3
265	4	4	3	4	4	4	3	4	4
266	4	4	3	4	4	4	3	4	3
267	4	4	4	4	3	4	3	4	3
268	4	4	3	4	4	4	3	4	3
269	3	3	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	3	1	4	3	4	4	3
271	3	4	3	4	3	4	4	4	3
272	4	4	4	1	4	4	4	4	4
273	4	4	3	4	4	4	4	4	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	3	4	3
276	4	4	4	1	4	4	4	4	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	3	4	4	3
279	4	4	4	4	3	4	4	3	4
280	4	3	4	4	4	3	4	4	3
281	4	3	3	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	1	4	4	4	4	4
285	4	3	3	4	4	4	4	4	4
286	3	3	4	4	4	4	4	4	4
287	4	3	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	4	4	3
289	3	3	3	4	4	4	4	4	3
290	3	3	3	4	4	4	4	4	3
291	4	3	3	4	3	3	3	4	4
292	4	3	3	4	3	3	3	4	4
293	4	3	3	4	4	4	4	4	4
294	3	3	3	4	3	3	3	4	3
295	4	3	3	4	3	3	3	4	4
296	4	4	4	4	4	4	3	4	3
297	3	3	3	4	4	4	3	4	3
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	3	4	4	4	4	4	4	4	4

300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
302	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
303	4	3	3	1	4	3	3	3	3	
304	4	3	3	1	4	3	3	3	3	
305	4	4	4	1	4	3	3	3	3	
306	4	4	4	1	4	3	3	3	3	
307	4	4	4	1	4	4	4	4	3	
308	4	4	4	1	4	3	4	3	3	
309	4	4	4	1	4	4	3	3	3	
310	4	4	4	1	4	3	3	3	3	
311	4	4	3	1	4	3	3	3	3	
312	4	4	3	1	3	3	3	3	3	
313	4	3	4	1	4	3	3	3	3	
314	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
315	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
320	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
321	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
323	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
324	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
330	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
JML	1156	1152	1096	1043	1252	1102	1127	1152	1118	
NRR /Unsur		3,49	3,32	3,16	3,79	3,34	3,42	3,49	3,39	
NRR Trtmbng /Unsur	0,389	0,388	0,369	0,351	0,421	0,371	0,38	0,388	0,377	3,433
X IKM Unit pelayanan										85,833

2. Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan

	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	NILAI
	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	3,50	3,49	3,32	3,16	3,79	3,34	3,42	3,49	3,39	85,83	B (Baik)
1	Layanan Data Pertanian	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50	3,50	4,00	3,50	93,06	A (Sangat Baik)
2	Layanan pemotongan hewan	3,73	3,67	3,67	4,00	3,73	3,67	3,73	3,87	3,40	92,97	A (Sangat Baik)
3	Layanan Konsultasi	3,63	3,41	3,38	4,00	3,66	3,75	3,75	4,00	3,72	92,50	A (Sangat Baik)
4	Rekomendasi Bahan Bakar Minyak	3,07	3,07	3,15	4,00	3,15	3,11	3,15	3,96	2,78	81,78	B (Baik)
5	Layanan Surat Kesehatan Produk Hewan	4,00	3,50	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	95,83	A (Sangat Baik)
6	Layanan informasi	3,75	3,69	3,50	3,94	3,81	3,94	3,63	4,00	3,56	93,94	A (Sangat Baik)
7	Layanan Magang (PKL)	3,17	3,42	3,17	3,67	3,33	3,58	3,75	4,00	3,25	87,06	B (Baik)
8	Layanan konsultasi	4,00	3,67	3,67	3,83	3,83	3,33	3,50	4,00	3,50	92,58	A (Sangat Baik)
9	Layanan Klinik Agribisnis keliling	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	98,17	A (Sangat Baik)
10	Layanan Perbenihan	3,99	3,76	3,27	1,85	3,96	3,11	3,10	3,58	3,34	83,22	B (Baik)
11	Layanan Pemeriksaan Hewan	3,22	3,37	3,27	3,19	3,92	3,23	3,41	3,00	3,40	83,36	B (Baik)
12	Layanan Inseminasi Buatan (IB)	4,00	4,00	3,75	1,75	4,00	3,75	3,75	4,00	3,75	90,97	A (Sangat Baik)
13	Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)	3,80	3,60	3,20	4,00	3,60	3,60	3,80	4,00	3,80	92,78	A (Sangat Baik)

Keterangan :

U1 s.d. U9	: Unsur-Unsur pelayanan
NRR	: Nilai rata-rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	: NRR per unsur x 0,11

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3,50
U2	Prosedur	3,49
U3	Waktu pelayanan	3,32
U4	Biaya/tarif	3,16
U5	Produk layanan	3,79
U6	Kompetensi pelaksana	3,34
U7	Perilaku pelaksana Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,42
U8	Masukan	3,49
U9	Sarana dan prasarana	3,39
	Nilai IKM	85,83
	Mutu Pelayanan	B (Baik)

IKM UNIT PELAYANAN :

85,83

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun 2025



Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul

Tahun 2025

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,642
U2	Prosedur	3,632
U3	Waktu pelayanan	3,220
U4	Biaya/tariff	3,306
U5	Produk layanan	3,624
U6	Kompetensi pelaksana	3,231
U7	Perilaku pelaksana	3,214
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,529
U9	Sarana dan prasarana	3,503

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Untuk ketiga unsur yang rendah dengan unsur periode sebelumnya sudah berbeda dengan unsur periode selanjutnya maka dengan adanya tindaklanjut ini untuk bisa mencapai nilai terbaik dari perunsur responden. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi terhadap pelayanan	√	√	√	√	Umum
2	Sarana Prasarana	Pelaksanaan evaluasi berkala terhadap pelayanan yang dilaksanakan petugas layanan dengan metode Online	√	√	√	√	Umum
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelayanan sesuai SOP	√	√	√	√	Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Evaluasi terhadap pelayanan	Sudah	Sudah adanya pelayanan dengan system online dan manual		Akan tetapi masih ada kendala layanan dengan pengisian dengan manual karena terkendala dengan penilaian responden mengisi survey harus lewat aplikasi Dinas terkait
2	Pelaksanaan evaluasi berkala terhadap pelayanan yang dilaksanakan petugas layanan dengan metode Online	Sudah	Tindaklanjuti pelaporan responden secara berkala		Masih ada kendala responden langsung klik di online
3	Memberikan Pelayanan sesuai SOP	Sudah	Penerapan sudah sesuai dengan standar layanan dan pemasangan Banner untuk memudahkan Pelayanan		Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan mengevaluasi terhadap layanan dan evaluasi berkala serta ketentuan prosedur layanan
2. Belum terlaksananya sosialisasi Pelayanan Publik DKPP Kabupaten Bantul
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Belum terlaksananya sosialisasi Pelayanan Publik DKPP Kabupaten Bantul	Mengalokasikan anggaran untuk pelaksanaan sosialisasi kedepannya	1 Tahun	Umum	Bidang dan UPTD

Pada tanggal : Juli 2025

Kepala Dinas 

JOKO WALUYO, S.Pt.M.Si
NIP. 19661209 198708 1001