



SKM SEMESTER II **TAHUN 2025** **DINAS PANGAN** **DAN PERTANIAN** **KOTA SALATIGA**

JL. MENUR NO.27
SALATIGA KODE POS 50714
TELP.(0298) 325572

DAFTAR ISI

LAPORAN	
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 Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
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
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 dan Pertanian Kota Salatiga 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 dan Pertanian Kota Salatiga. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Pangan dan Pertanian Kota Salatiga 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 Perda Restribusi No. 1 Tahun 2024 .
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 2 (dua) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 135 dan sampel sebanyak 100.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	70	70%
		Perempuan	30	30%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	5	5%
		SD/Sederajat	5	5%
		SMP/Sederajat	15	15%
		SMA/Sederajat	48	48%
		D1/D2/D3	6	6%
		D4/S1	18	18%
		S2	2	2%
		S3	1	1%
3	Pekerjaan	ASN	5	5%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	1%
		Swasta	27	27%
		Wirausaha	10	10%
		Ibu Rumah Tangga	14	14%
		Pelajar/Mahasiswa	4	4%
		Petani/Nelayan	13	13%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	4%
		Pensiunan	3	3%
		Lainnya	19	19%

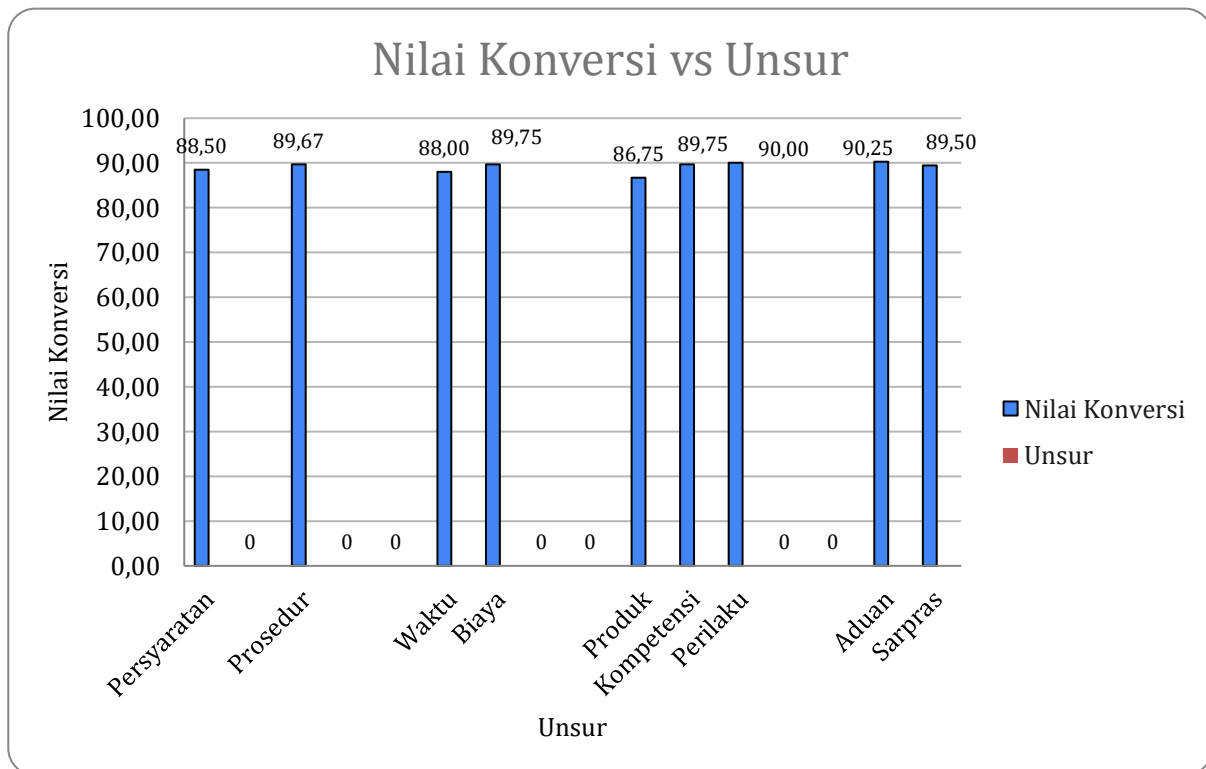
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	100	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	BBI Tingkir	3	87,50	88,89	83,33	88,89	83,33	91,67	86,11	83,33	83,33	86,27
2.	Inseminasi Buatan	3	87,50	88,89	75,00	86,11	91,67	91,67	91,67	91,67	83,33	87,50
3.	Kesehatan Keliling	28	91,07	91,67	86,61	91,67	89,29	86,61	91,96	88,39	91,07	89,81
4.	Konsultasi Ikan	3	91,67	94,44	83,33	88,89	91,67	91,67	94,44	91,67	83,33	90,12
5.	Pemberian Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV)	1	91,67	75,00	91,67	75,00	75,00	91,67	91,67	75,00	75,00	81,94
6.	Pembelian Benih Ikan	24	86,98	88,19	86,46	89,24	84,38	92,71	89,93	91,67	88,54	88,62
7.	Pemberian Pestisida	2	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	83,33	87,50	87,50	87,04
8.	Pemeriksaan Hewan	15	90,00	91,11	90,00	91,11	90,00	91,67	90,56	90,00	88,33	91,17
9.	Pemotongan Hewan(sapi)	10	91,25	90,83	92,50	88,33	90,00	90,00	89,17	90,00	92,50	90,51
10.	Pengawasan Daging	7	91,07	89,29	85,71	92,86	85,71	92,86	86,90	92,86	89,29	89,62

11.	Pengiriman Daging	1	87,50	91,67	75,00	83,33	75,00	75,00	91,67	75,00	75,00	81,02
12.	Rekomendasi BBM	2	87,50	87,50	75,00	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	86,11
13.	SKKH	1	87,50	91,67	75,00	91,67	75,00	75,00	91,67	75,00	75,00	81,94
Rerata IKM Per Unsur			89,50	90,25	86,50	90,17	87,50	89,75	90,25	89,50	88,75	
IKM Unit Layanan			89,13									
Mutu Unit Layanan			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. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 86,75. Selanjutnya Biaya yang mendapatkan nilai 88,00 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa produk layanan yang diberikan kemasyarakat mungkin belum bisa memenuhi keinginan masyarakat selain itu sarana dan prasarana yang ada mungkin masih kurang untuk mendukung pelayanan kepada masyarakatb sehingga menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

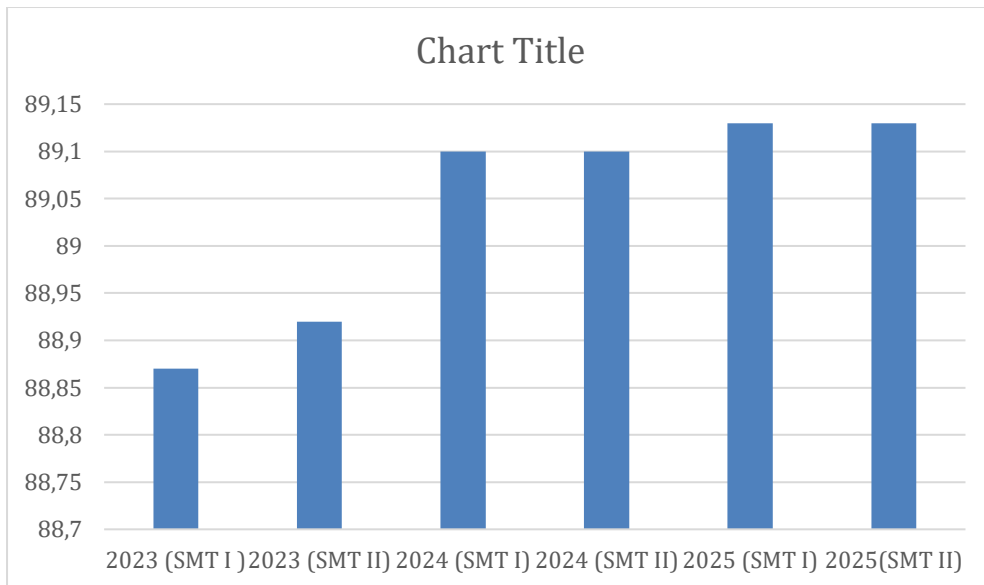
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan perbaikan produk layanan yang dibutuhkan masyarakat, serta menambah waktu pelayanan guna menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

N0.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk	Memperbaiki produk layanan yang ada didinas pangan dan pertanian sehingga masyarakat bisa merasakannya	Desember 2025	Bidang Peternakan Kesehatan Hewan
2	Waktu	Menambah waktu pelayanan pada puskesmas (masyarakat menginginkan waktu pelayanan di puskesmas agar diperpanjang) Waktu pelayanan Puskesmas sekarang sudah ditambah.	Sudah dilaksanakan mulai September 2025	Puskesmas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pangan dan Pertanian Kota Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pangan dan Pertanian Kota Salatiga telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

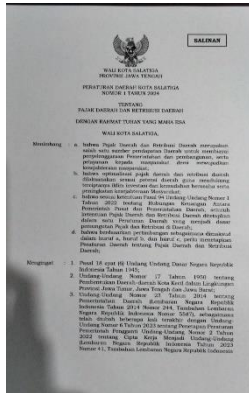
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pangan dan Pertanian Kota Salatiga periode I semester I tahun 2026s menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

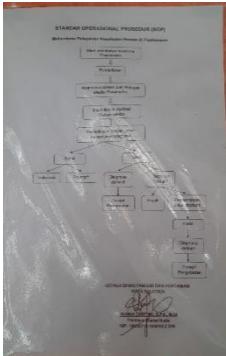
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,14
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,38
3	Waktu Penyelesaian	91,89
4	Biaya/Tarif	87,43
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,81
6	Kompetensi Pelaksana	90,27
7	Perilaku Pelaksana	92,57
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,49
9	Sarana dan Prasarana	87,30

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pangan dan Pertanian Kota Salatiga telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM Semester I Sarana dan Prasarana, biaya dan tarif dan sistem mekanisme dan prosedur. 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	Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana dan Prasarana	Sudah	Sudah dilaksanakan rehabilitasi gedung untuk menunjang sarana dan prasarana pelayanan	 Rehab Kadang Kambing di RPH  Rehab Kadang sapi di RPH

				 Rehab Rumah Potong Hewan
2	Biaya dan tarif	Sudah	Biaya dan tarif sudah disesuaikan dengan PP no.1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Kota Salatiga Hambatan: Untuk biaya dan tarif sudah ditetapkan dengan peraturan Pemerintah Daerah no 1 tahun 2024 tentang Pajak daerah dan Restribusi tetapi terkadang masyarakat (tidak semua orang) masih merasa biaya dan tarif mahal.	 

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Sudah	Untuk memperjelas mekanisme dan prosedur pelayanan dibuatkan SOP Pelayanan supaya masyarakat bisa memahami prosedur pelayanan, dan SOP pelayanan pada Dinas Pangan dan Pertanian Sudah ada Hambatan : Terkadang Masyarakat tidak bisa memahami mekanisme dan prosedur yang telah dituangkan di SOP	
---	-------------------------------	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 100 orang mengisi SKM pada Dinas Pangan dan Pertanian Kota Salatiga di Semester II Tahun 2025. Layanan Perilaku Pelaksana menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei 100 sampel Quisioner yang dibagikan kepada pengguna layanan.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pangan dan Pertanian Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,13. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pangan dan Pertanian Kota Salatiga, menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk dan Waktu .
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pangan dan Pertanian Kota Salatiga telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Salatiga, 23 Oktober 2025

Kepala Dinas Pangan dan Pertanian

Kota Salatiga,



MARTINI, SKM, M.Kes

Pembina Utama Muda

NIP. 19651111 198903 2 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (*Offline*)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN

DINAS PANGAN DAN PERTANIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Layanan yang Diterima:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan

diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

pengaduan mudah diakses
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

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









