

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN TAPIN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

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 Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin 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 Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin. 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 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 Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 500 orang dan sampel sebanyak 144 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

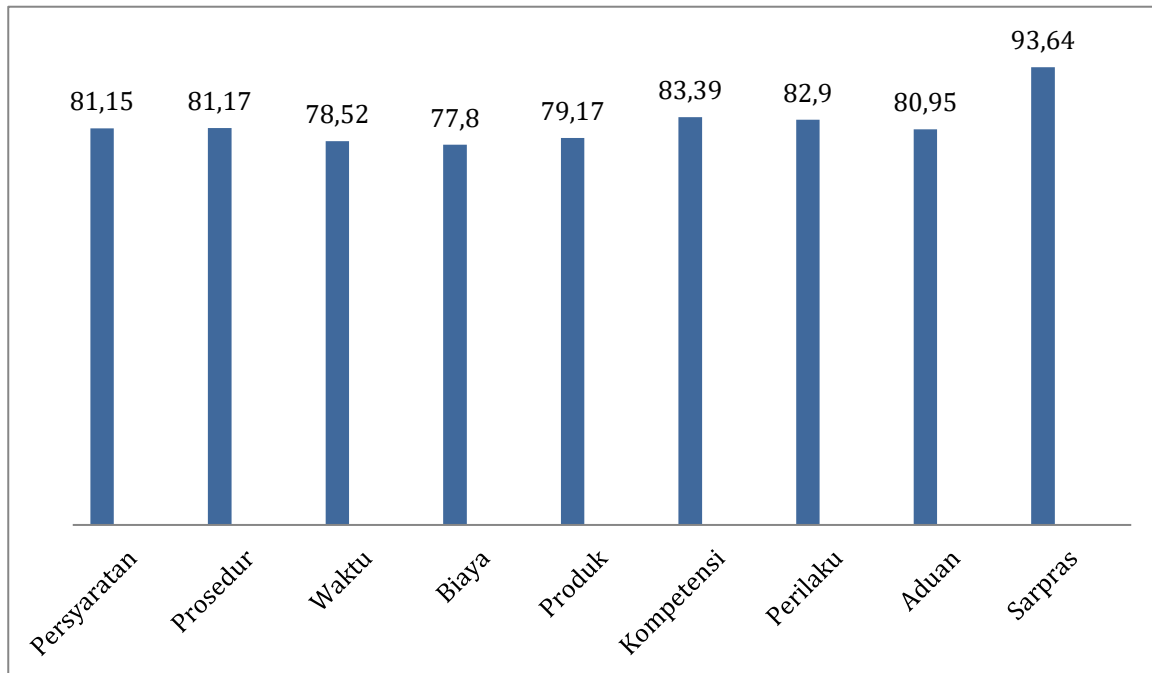
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 144 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	48	33%
		Perempuan	96	67%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	5	3%
		SMP/Sederajat	39	27%
		SMA/Sederajat	76	53%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	22	15%
		S2	2	1%
3	Pekerjaan	ASN	4	3%
		TNI	2	1%
		POLRI	2	1%
		Swasta	19	13%
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan	51	35%
		Pensiunan		
		Lainnya	66	46%

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.	Gerakan Pangan Murah	32	82.03	83.59	78.13	77.34	80.47	86.72	84.38	82.03	92.19	82.99
2.	Bantuan Rawan Pangan	22	79.55	77.27	76.14	75.00	79.55	85.23	81.82	85.23	94.32	81.57
3.	Penyaluran Bantuan Pangan	30	84.17	81.67	80.00	79.17	77.50	76.67	81.67	76.67	86.67	80.46
4.	Pelayanan Pengujian Pangan Segar	30	80.00	81.67	79.17	78.33	79.17	84.17	83.33	80.83	96.67	82.59
5.	Pelayanan Penyelenggaraa n Lomba Cipta Menu B2SA Pangan Lokal	30	80.00	81.67	79.17	79.17	79.17	84.17	83.33	80.00	98.33	82.78
Rerata IKM Per Unsur			81.15	81.17	78.52	77.80	79.17	83.39	82.91	80.95	93.63	82.08
IKM Unit Layanan			82.07									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

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 biaya paket bantuan dan waktu pelaksanaan merupakan aspek yang bernilai rendah. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Pelayanan Dinas ketahanan pangan bersifat bantuan ke masyarakat, berupa bantuan beras ke masyarakat miskin yang datanya diperoleh dari Dinas Sosial. Bantuan ternak itik ke masyarakat terindikasi daerah rawan pangan hasil analisa oleh Tim. Pengujian pangan segar asal tumbuhan (PSAT) sampel diambil dari pasar Rantau dan Lomba Cipta menu Beragam Bergizi Seimbang dan Aman (B2SA) dengan sasaran ibu-ibu PKK dan para kader tingkat kecamatan/desa. Pelayanan disini Nol biaya karena bersifat bantuan pemerintah. Khusus kegiatan gerakan pangan murah (GPM) diperlukan biaya untuk menebus/membeli bahan pangan.

Sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 93,64 hal dikarenakan saat pelaksanaan kegiatan difasilitasi dengan perlengkapan yang cukup memadai. GPM dilaksanakan sebanyak 3 kali dalam setahun dilaksanakan di halaman gedung olah raga dan sekitar alun-alun kota.

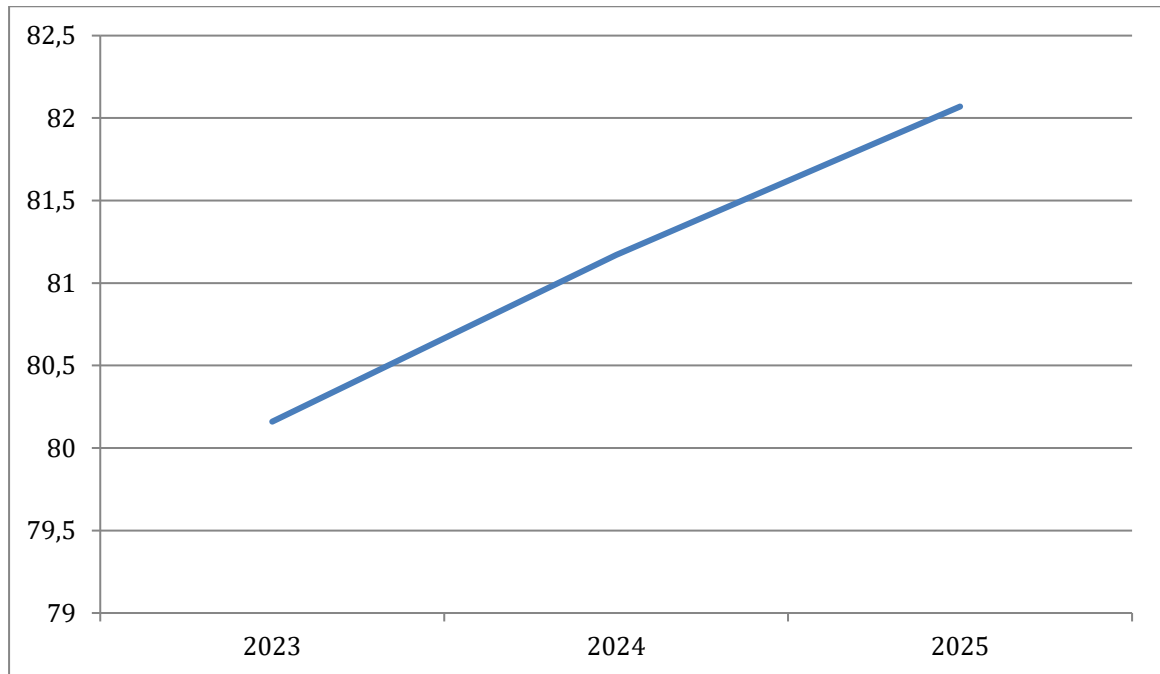
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa pada bantuan pangan dan bantuan daerah rawan pangan dapat diperbanyak jenis bantuan pangan yang diberikan, dan lebih banyak daerah yang dibantu walaupun tidak dinyatakan rawan pangan. Antrian waktu pelaksanaan bantuan pangan juga diusulkan untuk dipercepat, karena diperlukan bukti berdasarkan KTP atau KK yang dimiliki penerima bantuan untuk tercapainya bantuan tepat sasaran. Untuk kedepan disarankan penerima bantuan membawa foto copy KTP atau KK sehingga pelayanan tidak perlu mencatat, sehingga antrian dapat dipercepat.

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 penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan jumlah bantuan, 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 kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya	Mengajukan usulan penambahan anggaran	Agustus 2025	Kepala Bidang dan Kasubag Perencanaan
2	Waktu	Memperpendek waktu antrian saat pelaksanaan GPM dengan teknologi	Saat pelaksanaan kegiatan GPM	Kepala Bidang
		Bantuan diserahkan melalui ketua kelompok.	Saat pelaksanaan kegiatan	Kepala Bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin 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 Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin 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)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	79,55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,27
3	Waktu Penyelesaian	76.14
4	Biaya/Tarif	75,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79,55
6	Kompetensi Pelaksana	85,23
7	Perilaku Pelaksana	81,82
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,23
9	Sarana dan Prasarana	94,32

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1. Gerakan Pangan Murah	sudah	Mengusulkan bahan pangan yg akan dijual lebih banyak, lebih bervariasi. tergantung ketersediaan anggaran	
	1.2. Gerakan Pangan Murah	sudah	Terjadi antrian, diberikan nomor kupon antrian agar tertib. Melibatkan petugas keamanan	

2	2.1. Bantuan Rawan Pangan	Sudah	Daerah rawan pangan yang mendapat bantuan adalah hasil analisis Tim, setiap tahun berada di desa yg minim sarana transportasi, adanya sarana angkutan air. Sehingga diperlukan biaya dan waktu lebih. Diperlukan anggaran untuk transportasi khusus	
	2.2. Bantuan Rawan Pangan	sudah	Data daerah rawan pangan merupakan hasil analisis beberapa indikator yang melibatkan beberapa instansi terkait. Telah dilaksanakan koordinasi untuk bersama menetapkan bantuan dan perbaikan sarpras lokasi sasaran	
3	3.1. Penyaluran Bantuan Pangan	sudah	Penerima layanan merupakan data hasil verifikasi Dinas Sosial, dan aparat Desa setempat. Telah dilakukan koordinasi agar bantuan tepat sasaran	

	3.2. Penyaluran Bantuan Pangan	sudah	Jumlah bantuan berupa beras 10 kg, penerima layanan mengharapkan ditambah bahan pakan lainnya. Telah diusulkan untuk menambah jenis bahan pangan yang disalurkan	
4	4.1. Pelayanan Pengujian Pangan Segar	sudah	Jumlah tenaga teknis pengambil contoh lapangan yang terbatas, sementara beban kerja dan cakupan wilayah yang luas. Telah dibuat rencana usulan sertifikasi petugas pengambil contoh.	
	4.2. Pelayanan Pengujian Pangan Segar	sudah	Terdapat pedagang yang menolak pengambilan sampel karena takut produknya dilarang dijual, serta belum memahami pentingnya jaminan keamanan pangan, namun telah dilakukan penyampaian KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) visual yang mudah dipahami untuk pedagang, sehingga pedagang mau produknya diuji keamanan pangan.	

5	5.1. Pelayanan Penyelenggaraan Lomba Cipta Menu B2SA Pangan Lokal	sudah	Terdapat peserta yang masih berfokus pada aspek rasa dan tampilan makanan tanpa memperhatikan keseimbangan gizi dan pemanfaatan bahan pangan lokal. Telah dilakukan pembekalan dan sosialisasi mengenai prinsip B2SA sebelum lomba dimulai.	
	5.2. Pelayanan Penyelenggaraan Lomba Cipta Menu B2SA Pangan Lokal	sudah	Setelah lomba selesai, hasil resep dan inovasi peserta belum terdokumentasi dengan baik. Telah disusun buku resep "Menu Pangan Lokal B2SA Tapin" hasil lomba.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 144 orang mengisi SKM pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin di tahun 2025. Survey dilaksanakan pada saat pelaksanaan kegiatan dilakukan secara manual, dilaksanakan pada 5 (lima) kegiatan
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 82,07. Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Tapin terus berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan dan mempertahankan yang sudah baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu meningkatkan volume bantuan kepada masyarakat. Pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan merupakan kegiatan yang direncanakan hasil analisis dan data sasaran diperoleh dari pihak lain yang berkompeten.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Ketahanan Pangan telah melaksanakan tindak lanjut 100%

Rantau, 15 November 2025

Kepala Dinas Ketahanan Pangan



RYZA RAMADIE, SE

NIP. 19740315 200003 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KETAHANAN PANGAN KABUPATEN TAPIN

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 ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : **Gerakan Pangan Murah (Penyediaan Sembako Subsidi)**

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

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai.	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai.	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai.	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah.	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat.	1	a. Buruk.	1
b. Kurang cepat.	2	b. Cukup.	2
c. Cepat.	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat.	4	d. Sangat Baik	4

4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang adakah biaya/tarif yang dibayarkan untuk mendapat bantuan?	
a. Ada	1
b. Ada besarnya sukarela	2
c. Gratis	3
d. Tidak ada	4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4

9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik.	4

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



3. Perhitungan Pengolah Data SKM

https://drive.google.com/drive/folders/1EWRuibSd1xyeu8m97xC15d_ILwZkpuKq?usp=drive_link