



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER I
TAHUN 2026**

**Dinas Pertanian,
Ketahanan Pangan dan Perikanan
Kabupaten Buleleng**

DAFTAR ISI

COVER.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I 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 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	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuisioner.....	15
2. Dokumentasi Terkait 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, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng 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, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Google Formulir 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, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 300 orang dan sampel sebanyak 87 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 87 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	64	73,6%
		Perempuan	23	26,4%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	0%
		SD/Sederajat	8	9,2%
		SMP/Sederajat	6	6,9%
		SMA/Sederajat	41	47,1%
		D1/D2/D3	9	10,3%
		D4/S1	21	24,1%
		S2	2	2,3%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	6	6,9%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	1	1,15%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan/Peternak	80	91,95%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	87	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

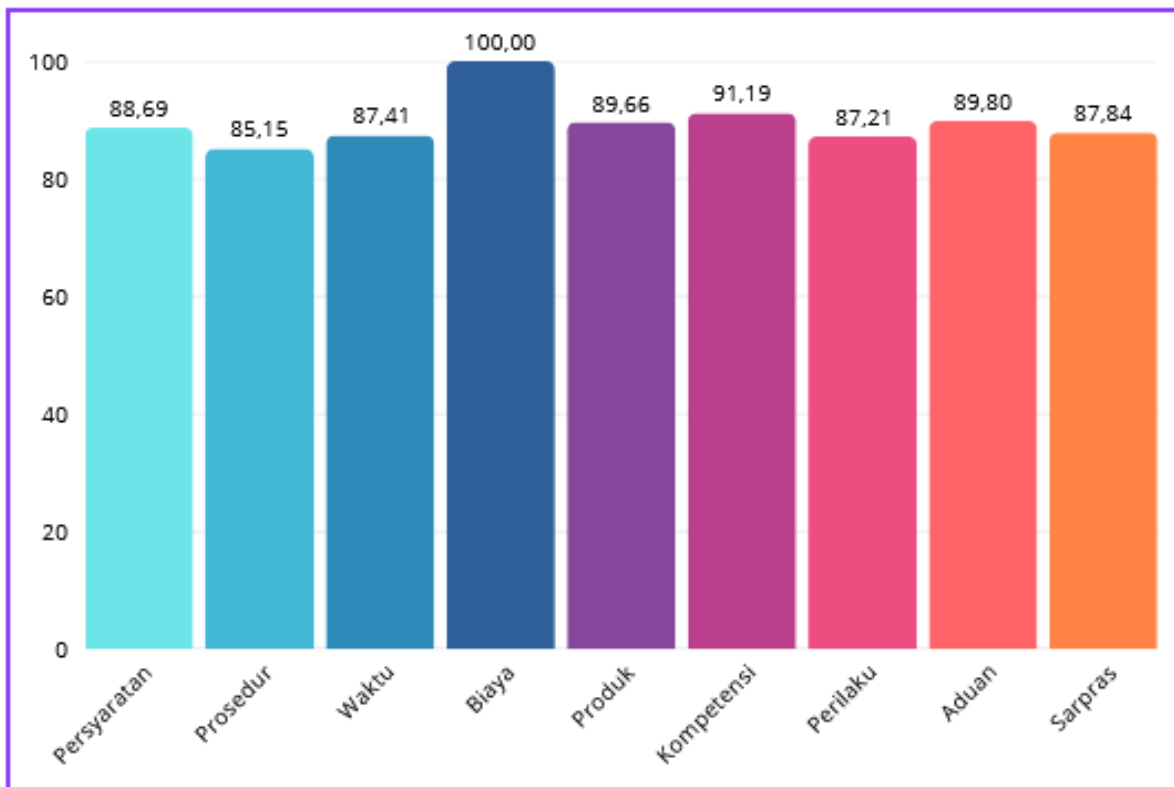
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prosed ur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilak u	Aduan	Sarp ra s	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Bantuan Pestisida Kimia Untuk Pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT)	4	87,5	81,3	81,3	100	81,3	81,3	81,3	81,3	81,25	84,03
2	Pelayanan Bantuan Sarana Produksi Hortikultura	2	87,50	75,00	87,50	100	87,50	75,00	75,00	75,00	75,00	81,94
3	Pelayanan Vaksinasi Rabies	29	87,93	88,79	88,79	100	92,24	91,38	92,24	90,52	90,52	91,38
4	Pelayanan Vaksinasi Penyakit Mulut dan Kuku (PMK)	1	75,00	75,00	75,00	100	75,00	75,00	75,00	100	75,00	80,56
5	Pelayanan Surat Pengantar Kelengkapan Administrasi Pengurusan Audit Nomor Kontrol Veteriner (NKV)	1	75,00	75,00	75,00	100	75,00	100	75,00	75,00	75,00	80,56

6	Pelayanan Pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT) Perkebunan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Bidang Perikanan											
8	Pelayanan Surat Keterangan Asal	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9	Pelayanan Terdaftar Usaha Sektor Kelautan dan Perikanan	1	75,00	75,00	75,00	100	100	100	75,00	75,00	75,00	83,33
10	Pelayanan Surat Rekomendasi Pembelian Bahan Bakar Minyak untuk Sarana Prasarana Perikanan Tangkap	9	88,89	86,11	83,33	100	83,33	86,11	88,89	86,11	88,89	87,96
11	Pelayanan Permohonan Benih Ikan	8	96,9	96,9	93,8	100	93,8	90,6	87,5	96,9	93,75	94,44
12	Pelayanan Penerbitan Izin Registrasi Pangan Segar Asal Tumbuhan - Produksi Dalam Negeri Usaha Kecil (PSAT-PDUK)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

13	Pelayanan Pinjam Pakai Alsintan	3	75,00	75,00	75,00	100	75,00	83,33	75,00	83,33	83,33	80,56
14	Pelayanan Surat Rekomendasi Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk Alat Mesin Pertanian	25	93,00	89,00	89,00	100	92,00	94,00	96,00	94,00	92,00	93,22
15	Pelayanan Pengesahan Lembaga Kelompok Tani	1	100	75,00	100	100	100	100	100	100	100	97,22
Rerata IKM Per Unsur			88,69	85,15	87,41	100	89,66	91,19	87,21	89,80	87,84	89,66
IKM Unit Layanan			89,66									
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 prosedur layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 85,15. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 87,21 adalah nilai terendah kedua.

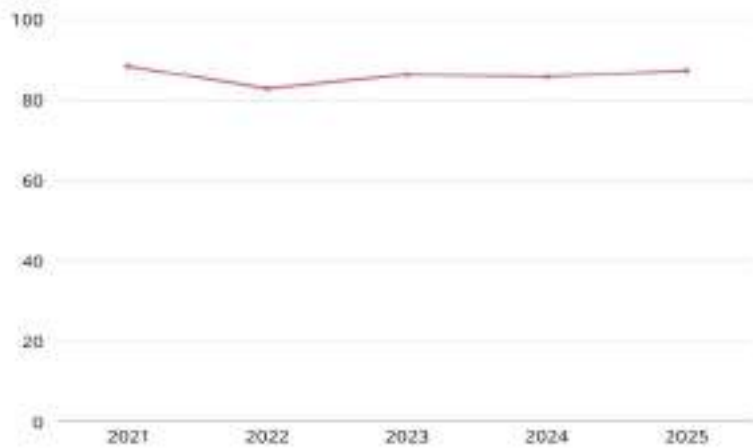
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa alur layanan masih dinilai cukup rumit, kurang sederhana, serta belum disampaikan secara jelas sehingga menyulitkan masyarakat dalam memahami tahapan pelayanan yang harus dilalui. Selain itu, terdapat perilaku pelaksana yang menjadi unsur dengan nilai terendah kedua secara relatif, meskipun secara umum telah dinilai baik, karena masih terdapat perbedaan persepsi sebagian kecil responden terhadap kualitas interaksi dan komunikasi yang diberikan oleh petugas pelayanan.

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, melakukan penyederhanaan dan standarisasi prosedur agar lebih mudah diikuti oleh pengguna. Selain itu, penyusunan panduan yang jelas dan mudah diakses, baik secara tertulis maupun digital, perlu dilakukan. Penerapan sistem layanan berbasis teknologi dapat membantu mempercepat proses dan mengurangi tahapan yang tidak perlu, sehingga mekanisme menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah dipahami.. 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	Prosedur Pelayanan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Oktober 2026	Bidang Pelayanan
2	Perilaku Pelaksana	Meningkatkan kualitas perilaku pelaksana melalui pembinaan berkala tentang etika pelayanan, komunikasi yang efektif, serta monitoring dan evaluasi internal sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.	Agustus 2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng 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 Kabupaten Buleleng telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan. Tren nilai ini hanya menunjukkan nilai SKM sebelum bergabungnya Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dengan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	81,68
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,80
3	Waktu Penyelesaian	85,91
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,05
6	Kompetensi Pelaksana	88,57
7	Perilaku Pelaksana	88,02
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,13
9	Sarana dan Prasarana	86.52

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut, Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode 2025. 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 tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	belum	Forum konsultasi publik belum dilaksanakan karena terjadinya penggabungan dinas, namun untuk hal yang pertama dilakukan yaitu Monitoring dan Evaluasi Internal Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng, Monev akan dilaksanakan pada bulan Oktober 2026	
2	Melakukan penyebarluasan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik melalui media sosial	Sudah	Menyebarkan informasi mengenai standar pelayanan publik melalui media sosial	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama enam bulan mulai Januari hingga Juni 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 86 orang mengisi SKM pada Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng semester I tahun 2026. Layanan Vaksinasi Anti Rabies menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 29 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik yakni 89,66. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan dan perilaku pelaksana
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 70%

Singaraja, 30 Juni 2026


Kepala Dinas Pertanian
Kabupaten Buleleng

Gede Melandrat, SP
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19720712 199803 1 010

LAMPIRAN

1. Kuisioner



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERTANIAN, KETAHANAN PANGAN
DAN PERIKANAN KABUPATEN BULELENG
SEMESTER 1 TAHUN 2026**

Bagian 1 dari 4

Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng, mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuisioner berikut ini :

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelan](#)

PETUNJUK PENGISIAN

1. Masing-masing soal terdiri dari pilihan ganda untuk 9 unsur pelayanan dan jawaban singkat untuk saran dan masukan
2. Setiap responden wajib mengisi identitas diri dan menjawab pertanyaan yang tertera pada kuisioner
3. Data responden akan dirahasiakan, mohon mengisi kuisioner secara objektif dan rasional

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



