LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE TRIWULAN II

DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN

KABUPATEN SUMEDANG

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
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 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 8
2.4 Tren Nilai SKM 8
BAB III 10
HASIL TINDAK LANJUT SKM TAHUN SEBELUMNYA 10
BAB IV 12
KESIMPULAN 12
LAMPIRAN 13
1. Kuesioner 13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 14

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

Pelaksanaan SKM menggunakan *barcode/link* 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 Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sumedang 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 3 (tiga) bulan (triwulan). 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. Dengan sampel sebanyak 52 Responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

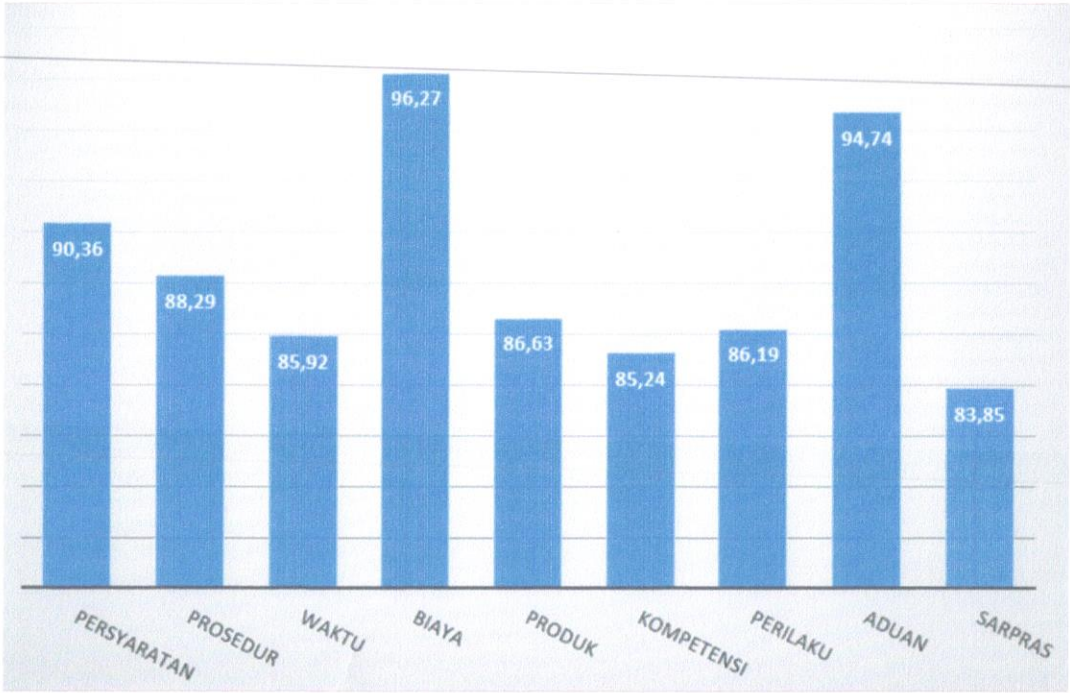
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	42	80,8%
		Perempuan	10	19,2%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	6	11,5%
		SMP/Sederajat	8	15,4%
		SMA/Sederajat	30	57,7%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	8	15,4%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	4	7,7%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	4	7,7%
		Wirausaha	16	30,8%
		Ibu Rumah Tangga	4	7,7%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	18	34,6%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1,9%
		Pensiunan	1	1,9%
		Lainnya	4	7,7%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	52	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	00%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Uji Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)	3	91.67	83.33	83.33	91.67	83.33	75.00	83.33	83.33	75.00	82.5
2.	Surat Informasi Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan (LP2B) dan Lahan Cadangan Pangan Pertanian Berkelanjutan (LCP2B)	4	87.50	87.50	87.50	100	87.50	87.50	87.50	100	87.50	89.38
3.	Surat Keterangan Terdaftar	4	93.75	87.50	87.50	100	93.75	87.50	87.50	93.75	81.25	89.38
4.	Surat Rekomendasi Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak (BBM) Tertentu (JBT) dan Jenis Bahan Bakar Minyak (BBM) Khusus Penugasan (JBKP)	37	85.14	83.11	83.78	95.95	81.08	82.43	85.14	96.62	81.76	85.25
5.	Surat Tanda Daftar Budidaya	4	93.75	100	87.50	93.75	87.50	93.75	87.50	100	93.75	92.13
Rerata IKM Per Unsur			90.36	88.29	85.92	96.27	86.63	85.24	86.19	94.74	83.85	
IKM Unit Layanan			86.25									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai paling rendah diantara aspek lainnya. Kemudian, Kompetensi Pelaksana aspek yang mendapatkan nilai rendah kedua.

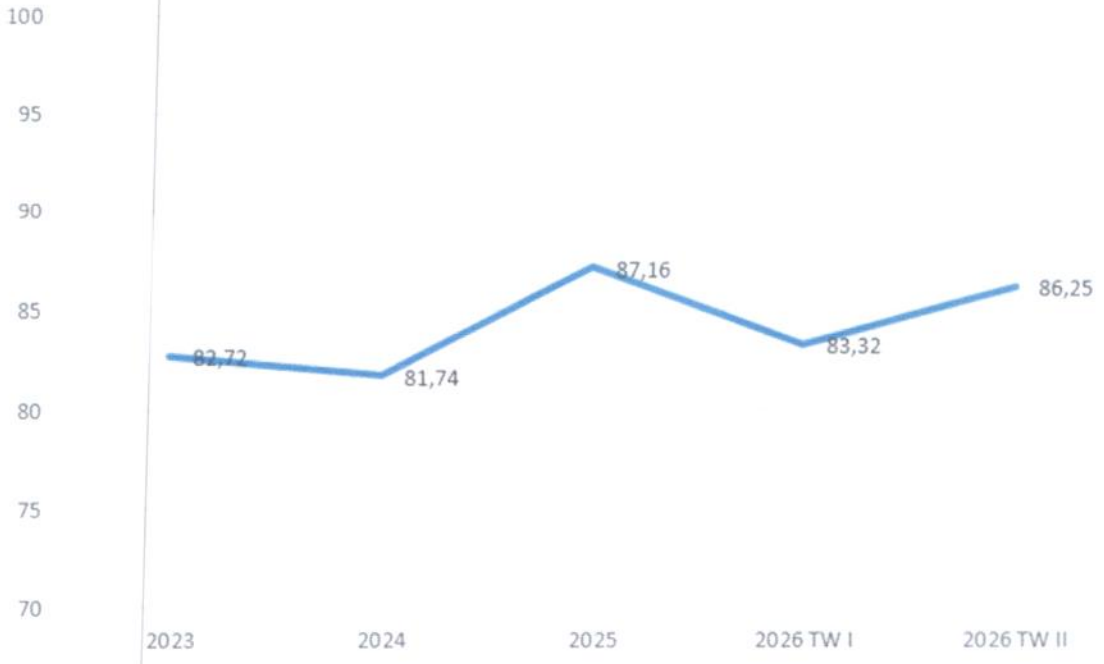
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang dirasa kurang. Selain itu kami juga menerima masukan untuk lebih meningkatkan kompetensi pelaksana.

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 memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan dan memastikan bahwa meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	**Sarana dan Prasarana**	Melengkapi sarana dan prasarana yang belum ada dan memperbaiki sarana dan prasarana yang belum memadai	**Agustus 2026**	**Bidang Pelayanan**
2.	**Kompetensi Pelaksana**	Membina petugas layanan terkait masing-masing jenis layanan yang diberikan	**Agustus 2026**	**Bidang Pelayanan**

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sumedang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sumedang Periode Triwulan I tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**77,64**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**77,42**
3	Waktu Penyelesaian	**76,70**
4	Biaya/Tarif	**93,07**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**77,06**
6	Kompetensi Pelaksana	**80,21**
7	Perilaku Pelaksana	**80,40**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**95,06**
9	Sarana dan Prasarana	**79,50**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sumedang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan I tahun 2026 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	Mengadakan rapat untuk memaksimalkan waktu penyelesaian pelayanan	Sudah	Tindak lanjut mengenai waktu penyelesaian telah ditindaklanjuti dengan rapat, dengan tujuan menghimbau kembali untuk mempercepat proses proses yang dilakukan oleh tim pelayanan dalam hal memenuhi persyaratan pendukung untuk menyelesaikan proses pelayanan	
2	Mengadakan rapat evaluasi tentang kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan	Sudah	Tindak lanjut mengenai kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan telah dilaksanakan dengan rapat agar memastikan kembali bahwa produk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang ada	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 52 orang telah mengisi SKM pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sumedang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sumedang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,25.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sumedang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Sumedang, 06 Juli 2026

Kepala Dinas Pertanian dan Ketahanan

Pangan Kabupaten Sumedang

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN

Dr. H. TONO SUHARTONO, SP.,MM

NIP. 19710322 199403 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN

SKPD DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
PERIODE Triwulan 2 TAHUN 2026

NO	RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Siti Mariam ichsani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Didin	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	Ahmad Sidik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	adang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Kamsa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Nina Rusmina	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Makbul	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Supriatna	4	3	3	4	3	3	3	4	3
9	dara saputra	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	Yayat	4	3	3	4	3	3	3	4	3
11	BAHIM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Aminah	4	3	3	4	3	3	3	4	3
13	AGUS HERMAN	4	4	3	4	3	3	3	4	3
14	Nana Kusmana	3	3	3	4	3	3	4	4	3
15	Abdul qodir	3	4	4	4	3	4	4	4	4
16	ZAKARIA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
17	Ujang muhamad ariffin rs	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18	Nurjaman	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Hasan Sudrajat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	Dana Oding	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	Sunandar Aria M	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	Ade Yeni K	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	Apriadi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	Dahlan	4	3	3	4	3	3	3	4	3
25	Jajang nurjaman	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Apip jaelani	4	4	3	3	3	4	3	4	4
27	erwin herdiansyah	4	3	3	4	3	2	3	3	3
28	Ropendi	3	3	3	3	3	3	3	3	2
29	Nono supapno	4	3	3	4	4	4	4	4	3
30	Otong s	4	4	4	4	4	3	3	3	3
31	Komarudin	3	3	3	3	3	3	3	3	2
32	Wahyu Yulianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Akhmad Syarif Hidayatulloh	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	CARYADI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	Momoh mustawan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	ilham purnama	4	3	4	3	3	4	4	4	4
37	Endang	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	Oneng	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	Ovi merkuri	3	3	3	4	3	3	3	4	4
40	Supriatna	3	4	3	4	3	3	3	4	3
41	Empong	3	3	3	3	3	3	3	1	2
42	Dasep	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Aceng Dadang	4	3	3	3	3	3	3	4	3
44	Aceng yurahman	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	Acun harcan	3	3	3	4	3	2	3	3	3
46	Odih Karyadi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	Hj.Dedeh Kurniasih	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	Raswan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	Dede Mahpudin, S.Ag.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Uus Sutikno	3	3	4	4	3	3	4	4	3
51	Ema Kusdiana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Mamah darimah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	NRR	3,48	3,40	3,38	3,85	3,33	3,35	3,42	3,85	3,31
	NRR Tertimbang	0,38	0,37	0,37	0,42	0,37	0,37	0,38	0,42	0,36
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	86,25								
	Kriteria	B								

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Jumlah
1	Persyaratan	3,48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40
3	Waktu Penyelesaian	3,38
4	Biaya/Tarif	3,85
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33
6	Kompetensi Pelaksana	3,35
7	Perilaku Pelaksana	3,42
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85
9	Sarana dan Prasarana	3,31
	JUMLAH	31,37

SKM Unit Pelayanan	
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

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