



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PERTANIAN  
KABUPATEN BULELENG**

**TAHUN 2025**

## 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.....	8
2.4 Tren Nilai SKM.....	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuisisioner .....	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 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 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 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 1 (satu) tahun. 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 415 orang dan sampel sebanyak 112 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE	
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	96	39%	
		Perempuan	16	61%	
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	2,68%	
		SD/Sederajat	16	14,28%	
		SMP/Sederajat	27	24,11%	
		SMA/Sederajat	54	48,21%	
		D1/D2/D3	6	5,36%	
		D4/S1	6	5,36%	
		S2	0	0%	
		S3	0	0%	
3	Pekerjaan	ASN	2	1,79%	
		TNI	0	0%	
		POLRI	0	0%	
		Swasta	4	3,57%	
		Wirausaha	3	2,68%	
		Ibu Rumah Tangga	5	4,46%	
		Pelajar/Mahasiswa	1	0,89%	
		Petani/Nelayan/Peternak	90	80,36%	
		Pekerja Lepas/Freelance	5	4,46%	
		Pensiunan	2	1,79%	
		Lainnya		0%	

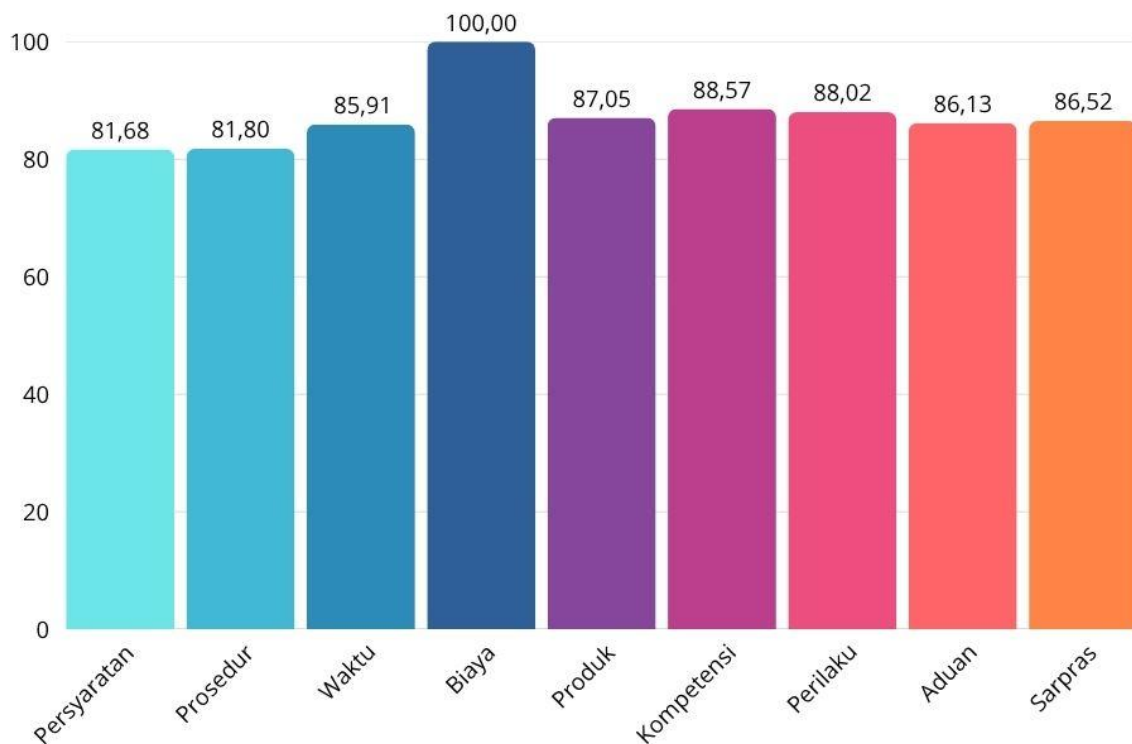
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	112	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persya- ratan	Prose- dur	Waktu	Biaya	Produ- k	Komp- etensi	Perila- ku	Aduan	Sarpra- s	IKM Per Jenis Layana- n
1	Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Terdaftar Simluhtam	10	82,50	92,50	85,00	100,00	90,00	87,50	90,00	90,00	82,50	88,89
2	Standar Pelayanan Vaksinasi Anti Rabies	13	80,77	78,85	84,62	100,00	84,62	88,46	86,54	88,46	86,54	86,54
3	Standar Pelayanan Vaksin Penyakit Mulut dan Kuku (PMK)	10	85,00	82,50	85,00	100,00	90,00	87,50	87,50	87,50	85,00	87,78
4	Standar Pelayanan Kesehatan Hewan	8	81,25	78,13	87,50	100,00	84,38	100,00	93,75	90,63	93,75	89,93
5	Standar Pelayanan Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV)	2	75,00	87,50	87,50	100,00	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50
6	Standar Pelayanan Pengendalian OPT Perkebunan	9	91,67	86,11	94,44	100,00	91,67	91,67	91,67	80,56	88,89	90,74
7	Standar Pelayanan Bantuan Pestisida Kimia Untuk Pengendalian OPT Tanaman Pangan	8	84,38	81,25	84,38	100,00	84,38	90,63	87,50	84,38	87,50	87,15
8	Standar Pelayanan Registrasi Lahan/Kebun Tanaman Pangan (porang)	10	77,50	80,00	82,50	100,00	85,00	82,50	85,00	82,50	82,50	83,89
9	Standar Pelayanan Bantuan Produksi Hottikultura	10	75,00	70,00	77,50	100,00	77,50	77,50	77,50	77,50	77,50	78,89
10	Standar Pelayanan Pinjam Pakai Alsintan	11	90,91	90,91	90,91	100,00	90,91	90,91	93,18	90,91	93,18	92,42

11	Standar Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Pembelian BBM (Solar)	10	67,50	67,50	87,50	100,00	90,00	90,00	87,50	85,00	82,50	84,17
12	Standar Pelayanan Pendataan Penerimaan Pupuk Bersubsidi Melalui E-RDKK	11	88,64	86,36	84,09	100,00	88,64	88,64	88,64	88,64	90,91	89,39
Rerata IKM Per Unsur			81,68	81,80	85,91	100,00	87,05	88,57	88,02	86,13	86,52	87,27
IKM Unit Layanan			87,30									
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 persyaratan layanan dan sistem, mekanisme prosedur layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 81,68. Selanjutnya sistem, mekanisme prosedur layanan yang mendapatkan nilai 81,80 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sistem, mekanisme prosedur yang sulit dipahami, berbelit dan rumit.

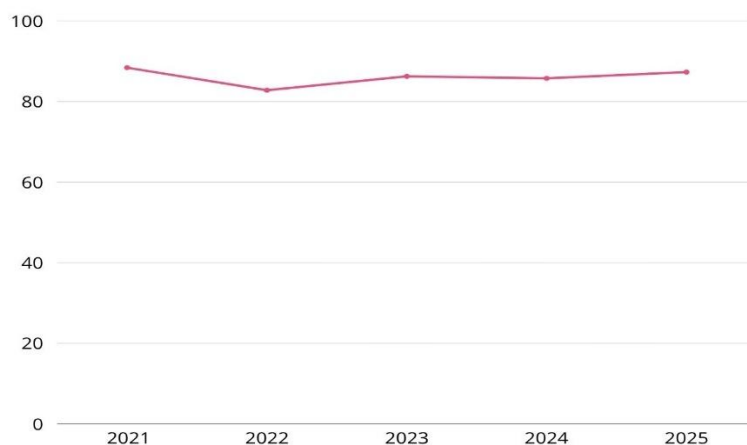
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, 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	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2026	Bidang Pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penyebarluasan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik melalui media sosial	Maret 2026	Bidang Pelayanan

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pertanian 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.

**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian 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 2024**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84,25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,25
3	Waktu Penyelesaian	85,75
4	Biaya/Tarif	87,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,50
6	Kompetensi Pelaksana	86,75
7	Perilaku Pelaksana	90,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,00
9	Sarana dan Prasarana	84,50

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 2024. 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	Sudah	Forum konsultasi publik telah dilaksanakan pada tanggal 31 Oktober 2025 dengan mengambil tema “Optimalisasi Standar Pelayanan Publik Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng Tahun 2025”	
2	Memperbaiki Sarana dan Prasarana Pelayanan	Sudah	Memperbaiki ruang tunggu untuk menerima layanan sehingga penerima layanan menjadi lebih nyaman dalam menerima pelayanan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Sebanyak 112 orang mengisi SKM pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng di tahun 2025. Layanan Vaksinasi Anti Rabies menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 13 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik yakni 87,30. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan sistem mekanisme prosedur layanan
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

**Singaraja, 31 Oktober 2025**

Kepala Dinas Pertanian  
Kabupaten Buleleng

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

## LAMPIRAN

### 1. Kuisisioner



## KUISISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PERTANIAN KABUPATEN BULELENG TAHUN 2025

Nama : ..... Alamat : .....

Disabilitas: .....

Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....

Pendidikan :  Tdk Sekolah  SD  SMP  SMA  D1/2/3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS/P3K  TNI  POLRI  PETANI  PETERNAK  Lainnya .....

Layanan yang diterima : .....

### PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN

- 1 Apakah persyaratan administrasi dan teknis yang ditentukan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng mudah untuk dipenuhi ?
  - a. Sulit
  - b. Cukup Mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
- 2 Apakah prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian mudah untuk dipahami ?
  - a. Sulit
  - b. Cukup Mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
- 3 Bagaimanakah pendapat saudara tentang kecepatan waktu Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dalam melakukan pelayanan ?
  - a. Lambat
  - b. Kurang Cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat
- 4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
  - a. Sangat Mahal
  - b. Mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
- 5 Apakah produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan sudah sesuai dengan produk yang diterima ?
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
- 6 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Tidak Kompeten
  - b. Kurang Kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat Kompeten
- 7 Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah
  - b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
  - c. Sopan dan Ramah
  - d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah
- 8 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang didapatkan?
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik
- 9 Apakah pengaduan pada Dinas Pertanian mendapatkan penanganan dengan cepat ?
  - a. Sangat Lambat
  - b. Lambat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat
- 10 Berikan saran dan masukan saudara  
.....  
.....  
.....

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

