

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2026



DINAS PANGAN
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	2
1. Kuesioner	2
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	3

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	6
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	9
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	11
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	11

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 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:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Pangan dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	GERAKAN PANGAN MURAH (GPM)	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- **Persyaratan:** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- **Waktu Penyelesaian:** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- **Biaya/Tarif:** Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- **Kompetensi Pelaksana:** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- **Perilaku Pelaksana:** Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- **Sarana dan Prasarana:** Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Pangan dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan III

Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Jul 2026 - 17 Jul 2026	17
2	Pengumpulan Data	20 Jul 2026 - 18 Sep 2026	61
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Sep 2026 - 25 Sep 2026	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Sep 2026 - 30 Sep 2026	3

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	GERAKAN PANGAN MURAH (GPM)	15	15
Total		15	15

BAB II

ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 15 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	20%
		Perempuan	12	80%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	13.33%
		SMP/Sederajat	3	20%
		SMA/Sederajat	5	33.33%
		D1/D2/D3	1	6.67%
		D4/S1	4	26.67%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		ASN	1	6.67%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	2	13.33%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	8	53.33%
		Pelajar/Mahasiswa	1	6.67%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	3	20%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	15	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

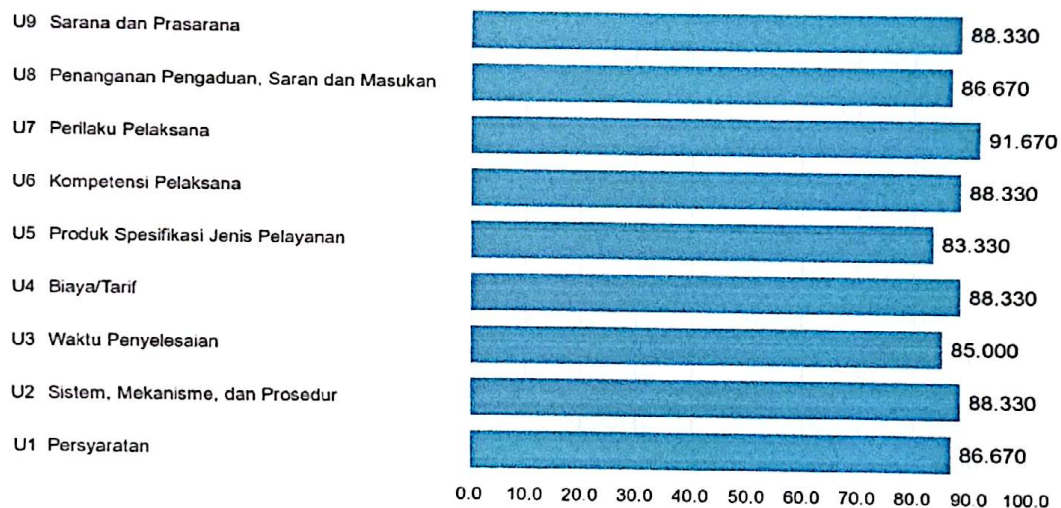
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang

disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	GERAKAN PANGAN MURAH (GPM)	15	86.67	88.33	85	88.33	83.33	88.33	91.67	86.67	88.33	87.39
Rerata IKM Per Unsur			86.67	88.33	85	88.33	83.33	88.33	91.67	86.67	88.33	87.39
IKM Unit Layanan			87.39									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- *"Lebih merata di setiap desa dalam pengadaan GPM. dan Desa yang memohon GPM lebih bisa mempublikasikan ke warganya agar sosialisasinya lebih baik"*
- *"harga bisa lebih murah, dan lebih diselingkan kegiatan seperti ini"*
- *"barang yang dijual kurang banyak, bervariasi"*
- *"publikasi lebih luas sampai ke pelosok desa, agar warga yang gaptek tau informasi ada bazar murah di suatu wilayah"*

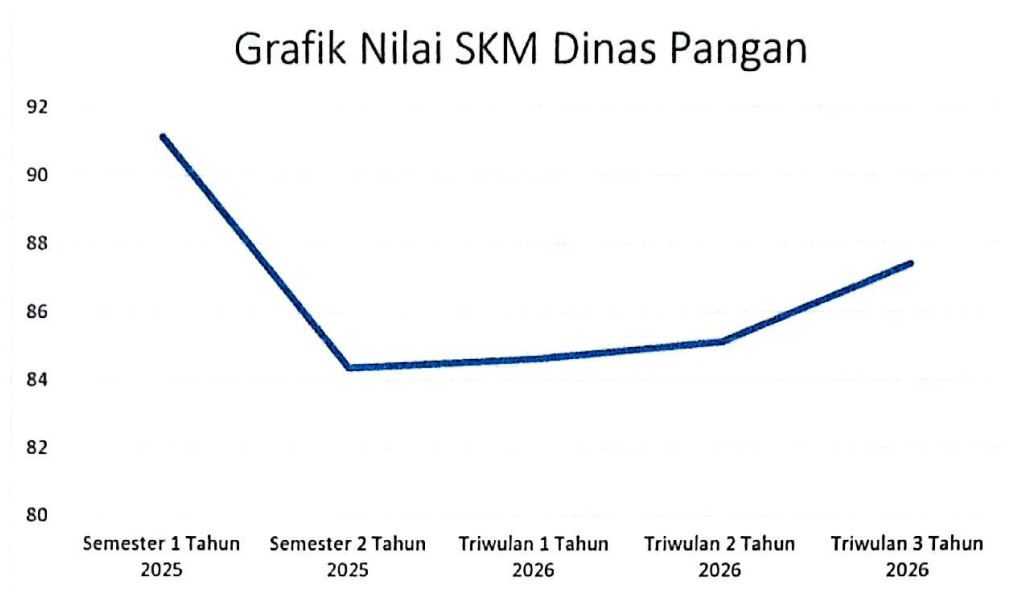
Atas dasar temuan tersebut, Dinas Pangan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang :

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan informasi mengenai pelayanan dengan lebih jelas	Desember 2026	Sekretaris Dinas
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan Penjelasan mengenai waktu penyelesaian	Desember 2026	Sekretaris Dinas
3	Persyaratan	Memberikan kejelasan persyaratan pelayanan	Desember 2026	Sekretaris Dinas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pangan selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa DINAS PANGAN telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pangan periode Triwulan III tahun 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79.00
3	Waktu Penyelesaian	86.00
4	Biaya/Tarif	84.00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.00
6	Kompetensi Pelaksana	88.00
7	Perilaku Pelaksana	88.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.00
9	Sarana dan Prasarana	84.00

Berdasarkan pada data di atas, terdapat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Pangan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	malakukan evaluasi kegiatan	Sudah	Deskripsi: Melaksanakan Rapat Staff membahas evaluasi kegiatan, memberikan aturan penggunaan kupon antrian untuk memberikan suasana kondusif dan keteraturan antrian masyarakat di GPM Hambatan: -	
2	Kompetensi Pelaksana	Malakukan evaluasi pelaksana pelayanan	Sudah	Deskripsi: Melaksanakan rapat staf, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Hambatan: -	
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan Evaluasi Biaya dan Tarif Pelayanan	Sudah	Deskripsi: Melaksanakan rapat staff untuk evaluasi kegiatan yang berlangsung, memberikan kejelasan informasi biaya di tempat GPM Hambatan: -	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 15 orang mengisi SKM pada Dinas Pangan. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Gerakan Pangan Murah (GPM), dengan total responden sebanyak 15 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.39. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pangan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 30 September 2026

Kepala Dinas Pangan,

 ET
Ir. Endang Tien Maryuni,
Pemimpin Utama Muda
NIP. 196806061993112002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO DINAS PANGAN

Gedung Menara Wijaya Lantai 5
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 199, Sukoharjo, Jawa Tengah,
Kode Pos 57521, Telepon (0271) 593068, Faksimile (0271) 593335,
Laman www.pangan.sukoharjokab.go.id, Pos-el pangan@sukoharjokab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 -12.00* ☐ 13.00 – 15.30*	
Nama Responden* :			
Alamat :			
Kecamatan :		RT : RW :	
Kabupaten :			
Jenis Kelamin : ☐ L* ☐ P*		Usia * : Tahun	
Pendidikan Terakhir* : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ Lainnya			
Pekerjaan* : ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐			
WIRAUSAHA ☐ LAINYA :			

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban
masyarakat/responden)

1. Apakah menurut anda persyaratan Gerakan Pangan Murah sudah diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	6. Apakah menurut anda petugas di Gerakan Pangan Murah berkompetensi terhadap kebutuhan anda? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
2. Apakah menurut anda Prosedur/Alur Gerakan Pangan Murah mudah dipahami dan dilakukan ? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	7. Apakah Petugas sudah melayani saya dengan ramah dan baik ? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
3. Apakah menurut anda Gerakan Pangan Murah yang dilaksanakan sudah tepat waktu ? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	8. Apakah di Gerakan Pasar Murah menyediakan Layanan konsultasi dan pengaduan yang mudah diakses ? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
4. Apakah menurut anda Rincian biaya/tarif produk yang dijual Gerakan Pangan Murah disampaikan secara jelas dan mudah dipahami ? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	9. Apakah menurut anda Sarana dan Prasarana di Gerakan Pangan Murah sudah mencukupi ? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
5. Apakah menurut anda produk yang dijual di Gerakan Pangan Murah sudah memuaskan ? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	

SARAN DAN PESAN

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

