



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



**DINAS KETAHANAN PANGAN  
KABUPATEN DELI SERDANG  
TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| Daftar Isi .....  | i         |
| Daftar Tabel .....  | ii        |
| Daftar Grafik .....   | iii       |
| Kata Pengantar .....  | iv        |
| <b>BAB I       PENDAHULUAN .....</b>                                    | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....   | 1         |
| B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                   | 2         |
| C. Maksud dan Tujuan .....  | 4         |
| <b>BAB II       PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                          | <b>5</b>  |
| A. Pelaksana SKM .....  | 5         |
| B. Metode Pengumpulan Data .....  | 5         |
| C. Lokasi Pengumpulan Data .....  | 6         |
| D. Waktu Pelaksanaan SKM .....  | 7         |
| E. Penentuan Jumlah Responden .....                                     | 7         |
| <b>BAB III      HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                     | <b>8</b>  |
| A. Jenis Layanan .....  | 8         |
| B. Jumlah Responden .....   | 8         |
| C. Indeks Kepuasan Masyarakat .....                                     | 10        |
| <b>BAB IV      ANALISIS HASIL SKM .....</b>                             | <b>12</b> |
| A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan<br>Unsur Layanan ..... | 12        |
| B. Rencana Tindak Lanjut .....  | 12        |
| C. Tren Nilai SKM .....   | 14        |
| <b>BAB V       KESIMPULAN .....</b>                                     | <b>15</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> Kuesioner   |           |
| Hasil Pengolahan Data   |           |

## DAFTAR TABEL

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabel 2.1 | Waktu Pelaksanaan SKM .....                   | 7  |
| Tabel 2.2 | Krejcie dan Morgan .....                      | 7  |
| Tabel 3.1 | Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I .....   | 10 |
| Tabel 3.2 | Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II .....  | 10 |
| Tabel 3.3 | Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III ..... | 10 |
| Tabel 3.4 | Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV .....  | 10 |
| Tabel 4.1 | Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....         | 13 |

## DAFTAR GRAFIK

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Grafik 3.1 | Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan .....     | 8  |
| Tabel 3.2  | Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 9  |
| Tabel 3.3  | Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan .....    | 9  |
| Tabel 3.4  | Jumlah Responden berdasarkan Umur .....          | 9  |
| Tabel 4.1  | Tren SKM per Tahun .....                         | 14 |

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Nilai rata-rata SKM Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 adalah 80,18 atau kategori **Baik**. Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2023.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lubuk Pakam, Januari 2024

**KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**TENGGU MUHAMMAD ZAKI AUFA, S.Sos. MAP  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19730426 199203 1 005**

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang senantiasa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang maka, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keberadaan survei kepuasan masyarakat ini sangat diperlukan dalam peningkatan kinerja serta pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang adalah ini sebagai berikut:

1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten di dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5979);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020

- Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 233);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 Nomor 3);
  10. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 Nomor 77);
  11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang
  12. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.
  13. Keputusan Kepala Dinas/Badan/Kecamatan Nomor 94 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang.



### **C. Mksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang.

Adapun maksud dilakukannya SKM ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang.
2. Mendorong Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara layanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang unit kerja pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi berbasis web yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI. Pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan mengisi survei dengan cara melakukan scan QRCode menggunakan kamera smartphone atau mendownload aplikasi QRCode Scanner.

Kuesioner tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** : Waktu Penyelesaian 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.
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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan dilokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan juga dapat dipandu oleh petugas penyelenggara layanan. Hasil pengisian kuesioner tersebut akan langsung terdata kedalam database aplikasi SUKMA DELI.

#### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei yang dilaksanakan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang pada Tahun 2023 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Waktu Pelaksanaan SKM

| No. | Kegiatan  | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|---|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan   | Desember 2023     | 3                 |
| 2.  | Pengumpulan Data, Pengolahan Data dan Analisis Data | Januari 2024      | 20                |
| 3.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil                      | Februari 2024     | 2                 |

#### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah responden) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan I sampai dengan Triwulan IV Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 318 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada Tahun 2023 adalah 175 orang.

Tabel 2.2  
Krejcie dan Morgan

| N   | S   | N   | S   | N    | S   | N      | S   |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|--------|-----|
| 10  | 10  | 150 | 108 | 460  | 210 | 2000   | 322 |
| 15  | 14  | 160 | 113 | 480  | 214 | 2200   | 327 |
| 20  | 19  | 170 | 118 | 500  | 217 | 2400   | 331 |
| 25  | 24  | 180 | 123 | 550  | 226 | 2600   | 335 |
| 30  | 28  | 190 | 127 | 600  | 234 | 2800   | 338 |
| 35  | 32  | 200 | 132 | 650  | 242 | 3000   | 341 |
| 40  | 36  | 210 | 136 | 700  | 248 | 3500   | 346 |
| 45  | 40  | 220 | 140 | 750  | 254 | 4000   | 351 |
| 50  | 44  | 230 | 144 | 800  | 260 | 4500   | 354 |
| 55  | 48  | 240 | 148 | 850  | 265 | 5000   | 357 |
| 60  | 52  | 250 | 152 | 900  | 269 | 6000   | 361 |
| 65  | 56  | 260 | 155 | 950  | 274 | 7000   | 364 |
| 70  | 59  | 270 | 159 | 1000 | 278 | 8000   | 367 |
| 75  | 63  | 280 | 162 | 1100 | 285 | 9000   | 368 |
| 80  | 66  | 290 | 165 | 1200 | 291 | 10000  | 370 |
| 85  | 70  | 300 | 169 | 1300 | 297 | 15000  | 375 |
| 90  | 73  | 320 | 175 | 1400 | 302 | 20000  | 377 |
| 95  | 76  | 340 | 181 | 1500 | 306 | 30000  | 379 |
| 100 | 80  | 360 | 186 | 1600 | 310 | 40000  | 380 |
| 110 | 86  | 380 | 191 | 1700 | 313 | 50000  | 381 |
| 120 | 92  | 400 | 196 | 1800 | 317 | 75000  | 382 |
| 130 | 97  | 420 | 201 | 1900 | 320 | 100000 | 384 |
| 140 | 103 | 440 | 205 |      |     |        |     |

## **BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

### **A. Jenis Layanan**

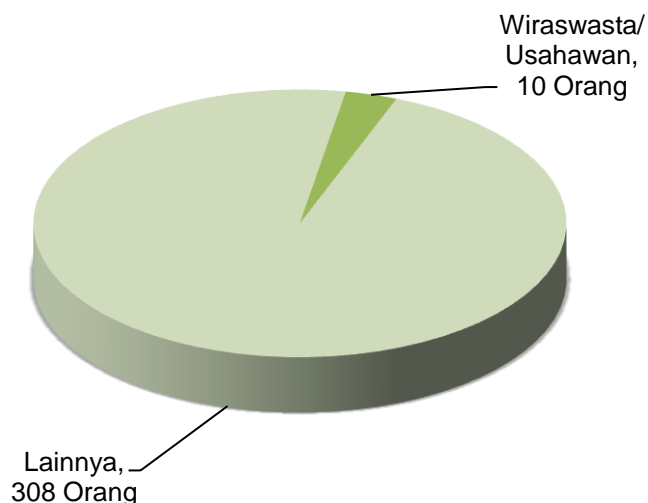
Jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan masyarakat oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Pemberian Bantuan Lumbung Pangan Masyarakat
2. Pemberian Sertifikat Prima-3 Pada Pangan Segar Asal Tumbuhan
3. Registrasi Keamanan Pangan Segar Asal Tumbuhan Produksi Dalam Negeri Usaha Kecil
4. Hatinya PKK
5. Pelatihan Diversifikasi Pangan

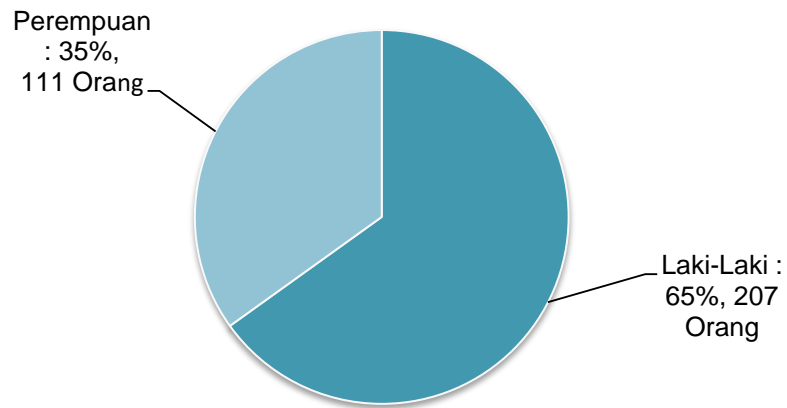
### **B. Jumlah Responden**

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner pada Tahun 2023, jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 318 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

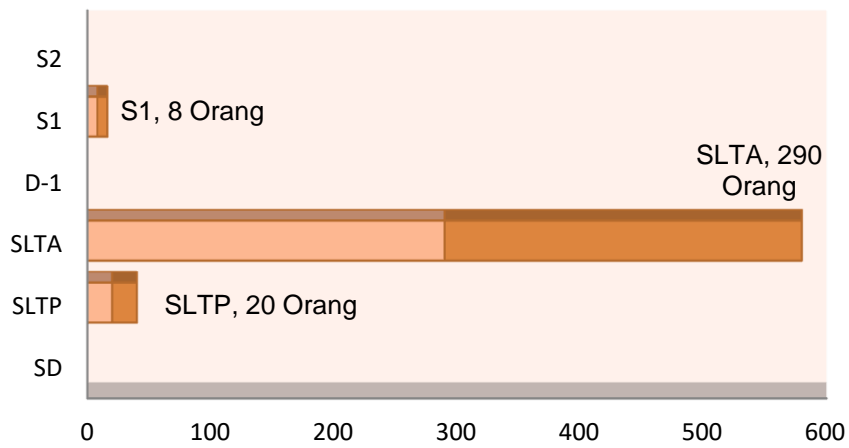
Grafik 3.1  
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan



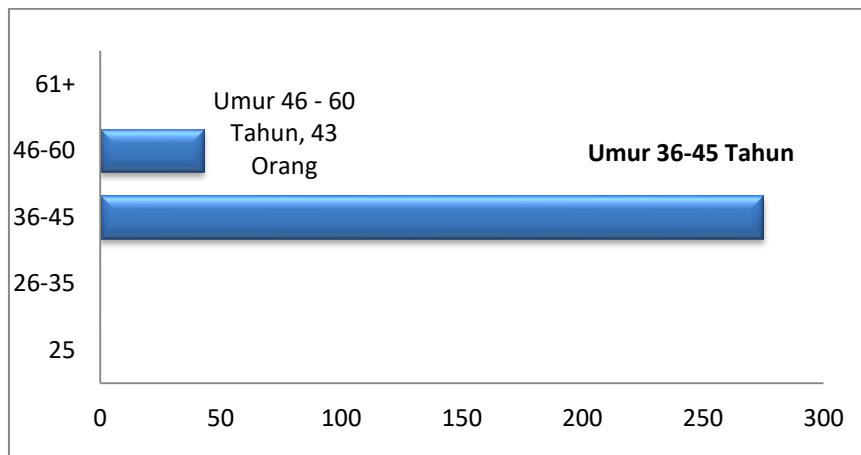
Grafik 3.2  
Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 3.3  
Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan



Grafik 3.4  
Jumlah Responden berdasarkan Umur



### C. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang pada Tahun 2023 menggunakan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I

|               | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |    |      |      |      |      |      |
|---------------|----------------------------|------|------|----|------|------|------|------|------|
|               | U1                         | U2   | U3   | U4 | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur | 3,22                       | 3,03 | 2,83 | 4  | 3,01 | 3,10 | 3,26 | 2,67 | 3,18 |
| Kategori      | B                          | C    | C    | A  | C    | B    | B    | C    | B    |
| Nilai IKM     | <b>78,88 (B atau Baik)</b> |      |      |    |      |      |      |      |      |

Tabel 3.2  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II

|               | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |    |      |      |      |      |      |
|---------------|----------------------------|------|------|----|------|------|------|------|------|
|               | U1                         | U2   | U3   | U4 | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur | 3,10                       | 2,93 | 3,06 | 4  | 3,04 | 3,07 | 3,11 | 2,83 | 3,17 |
| Kategori      | B                          | C    | B    | A  | C    | B    | B    | C    | B    |
| Nilai IKM     | <b>78,57 (B atau Baik)</b> |      |      |    |      |      |      |      |      |

Tabel 3.3  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III

|               | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |    |      |      |      |      |      |
|---------------|----------------------------|------|------|----|------|------|------|------|------|
|               | U1                         | U2   | U3   | U4 | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur | 3,15                       | 3,25 | 3,20 | 4  | 3,25 | 3,15 | 3,10 | 2,85 | 3,10 |
| Kategori      | B                          | B    | B    | A  | B    | B    | B    | C    | B    |
| Nilai IKM     | <b>80,61 (B atau Baik)</b> |      |      |    |      |      |      |      |      |

Tabel 3.4  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV

|               | Nilai Unsur Pelayanan   |      |      |    |      |      |      |    |      |
|---------------|-------------------------|------|------|----|------|------|------|----|------|
|               | U1                      | U2   | U3   | U4 | U5   | U6   | U7   | U8 | U9   |
| IKM per unsur | 3,31                    | 3,29 | 3,23 | 4  | 3,15 | 3,06 | 3,27 | 3  | 3,06 |
| Kategori      | A                       | A    | B    | A  | B    | B    | A    | B  | B    |
| Nilai IKM     | <b>83 (B atau Baik)</b> |      |      |    |      |      |      |    |      |

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan data tabel diatas, penilaian SKM Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 diperoleh nilai IKM 80,18, maka kinerja pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik.



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Tahun 2023 melalui yang dilaksanakan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur mendapat nilai terendah yaitu 3,03. Selanjutnya waktu pelayanan mendapatkan nilai 2,83 adalah nilai terendah kedua. Produk layanan mendapatkan nilai 3,0. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 2,67.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,31, Biaya/Tarif Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 4, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,27.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan belum dipublikasikan melalui media elektronik maupun non elektronik kepada penerima layanan.
2. Waktu pelayanan yang masih belum efektif.
3. Produk pelayanan kurang sesuai spesifikasi.
4. Sarana dan Prasarana pelayanan yang belum layak terhadap penerima pelayanan publik serta memperhatikan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisis survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya selama periode Tahun 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

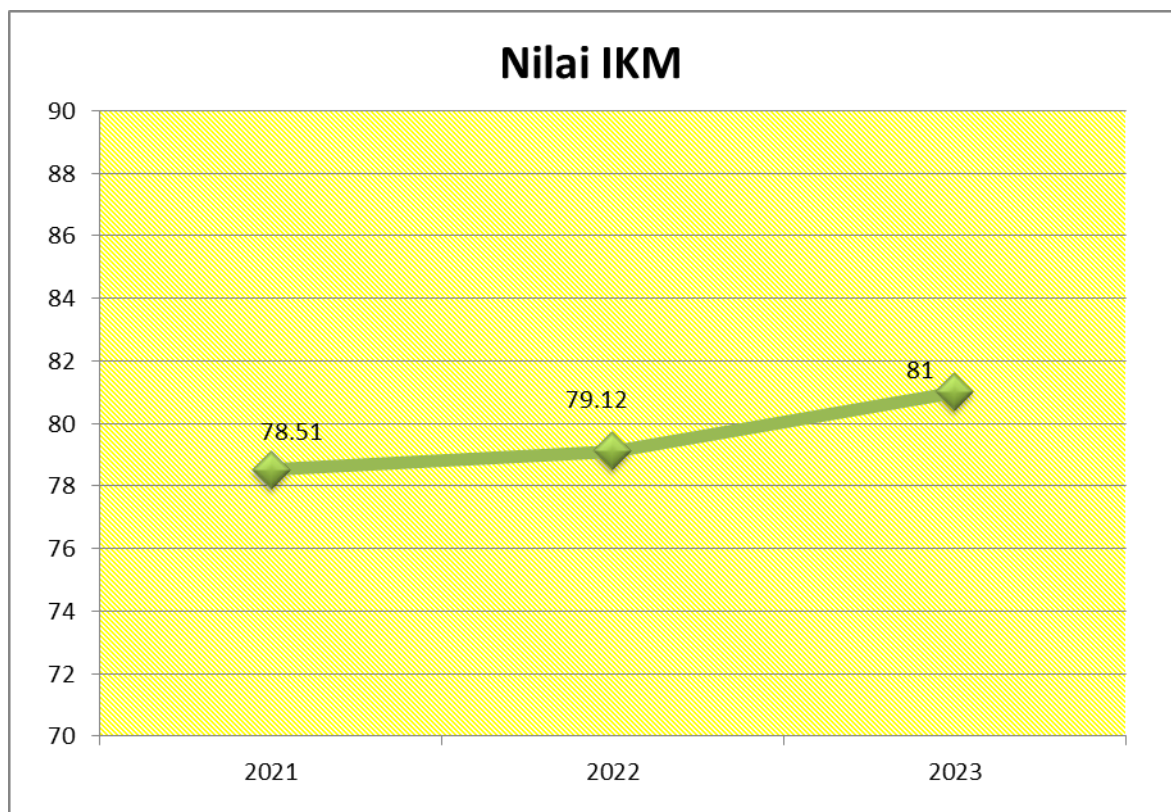
Tabel 4.1  
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

| No. | Prioritas Unsur      | Program/Kegiatan   | Waktu        |               |                |               | Penanggung Jawab                   |
|-----|----------------------|--|--------------|---------------|----------------|---------------|------------------------------------|
|     |                      |  | TW I<br>2024 | TW II<br>2024 | TW III<br>2024 | TW IV<br>2024 |                                    |
| 1.  | Prosedur Pelayanan   | Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan  | √            | √             |                |               | Sub Bagian Umum                    |
|     |                      | Melakukan publikasi tentang mekanisme dan prosedur layanan di media elektronik dan non elektronik  | √            | √             |                |               |                                    |
| 2.  | Waktu Pelayanan      | Melakukan pengaturan jadwal kegiatan   | √            |               |                |               | Bidang pada Dinas Ketahanan Pangan |
| 3.  | Produk Layanan       | Memberikan spesifikasi produk layanan  | √            | √             |                |               | Bidang pada Dinas Ketahanan Pangan |
|     | Sarana dan Prasarana | Menginventarisasi kebutuhan terhadap dukungan sarana penyelenggara publik  | √            | √             | √              |               | Bidang pada Dinas Ketahanan Pangan |
|     |                      | Menyediakan sarana dan prasarana yang layak terhadap pengguna layanan serta memperhatikan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus | √            | √             | √              |               |                                    |

### C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :

Grafik 4.1  
Tren SKM per Tahun



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Tahun 2023 pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Tujuan dilaksanakannya penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat selama periode Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai IKM 83.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah pada TW I yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Layanan dan Sarana dan Prasarana. TW II yaitu Prosedur Layanan, Produk Layanan dan Sarana dan Prasarana. TW III yaitu Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi pada TW I, TW II dan TW III yaitu Biaya/tarif. TW IV yaitu Persyaratan, Prosedur, Biaya/tarif dan Perilaku Pelaksana.

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGUNAKAN APLIKASI SUKMA DELI



1/9

Nama Kuisisioner Anda:

Umur (Tahun):

Jenis Kelamin:

Pendidikan Terakhir:

Pekerjaan:

Jenis Layanan:

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Sangat Cepat

Cepat

Kurang Cepat

Tidak Cepat

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Gratis

Murah

Cukup Mahal

Sangat Mahal

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Sangat Kompeten

Kompeten

Kurang Kompeten

Tidak Kompeten

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Sangat Sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Kurang Sopan dan ramah

Tidak Sopan dan ramah

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Dikelola dengan baik

Berfungsi Kurang Maksimal

Ada tetapi tidak berfungsi

Tidak ada

[KEMBALI](#) [SIMPAN & SELESAI ✓](#)

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2023

| NRR Per Unsur |                              |                   |      |
|---------------|------------------------------|-------------------|------|
| No.           | Unsur Pelayanan              | Actual Masyarakat |      |
|               |                              | Indeks Konversi   | Mutu |
| 1.            | Persyaratan Pelayanan        | 3,20              | B    |
| 2.            | Prosedur Pelayanan           | 3,12              | B    |
| 3.            | Waktu Pelayanan              | 3,08              | B    |
| 4.            | Biaya/Tarif Pelayanan        | 4                 | A    |
| 5.            | Produk Jenis Layanan         | 3,11              | B    |
| 6.            | Kompetensi Pelaksana         | 3,10              | B    |
| 7.            | Perilaku Pelaksana Pelayanan | 3,20              | B    |
| 8.            | Sarana dan Prasarana         | 2.84              | C    |
| 9.            | Penanganan Pengaduan, Saran  | 3.13              | B    |

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KETAHANAN PANGAN KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2023

|   |   |
|---|---|
| <p><b>NILAI IKM</b></p> <p style="font-size: 2em;"><b>80,18</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah : 318</li> <li>- Pekerjaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNS/TNI/POLRI : 0</li> <li>• Pegawai Swasta : 0</li> <li>• Wiraswasta/Usahawan : 10</li> <li>• Pelajar/Mahasiswa : 0</li> <li>• Lainnya : 308</li> </ul> </li> <li>- Jenis Kelamin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laki-laki : 207</li> <li>• Perempuan : 111</li> </ul> </li> <li>- Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> <li>• SD : 0</li> <li>• SLTP : 20</li> <li>• SLTA : 290</li> <li>• D1-D2-D3 : 0</li> <li>• S1 : 8</li> <li>• S2 : 0</li> </ul> </li> <li>- Umur <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 : 0</li> <li>• 26 - 35 : 0</li> <li>• 36 - 45 : 275</li> <li>• 46 - 60 : 43</li> <li>• 61 + : 0</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;">PERIODE SURVEI Tahun 2023</p> |
|---|---|

**B (Baik)**