



DISHANPAN
DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI

**JAMBI
MANTAP**
Bersama Membangun Jambi
BERDAYA SAINO BERKELANJUTAN

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI
TAHUN 2025

Jl. Samarinda Kelurahan Paal Lima Kecamatan Kota Baru Jambi 36129
<https://dishanpan.jambiprov.go.id/>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah, dengan memanjatkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Tahun 2025.

Dengan tersusunnya Laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi. Dari informasi dan data tersebut dapat menjadi tolak ukur dan motivasi dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju pelayanan prima, meningkatkan akuntabilitas dan dapat mewujudkan kepercayaan kepada kinerja di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.

Penyusunan Laporan ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan Laporan Hasil Survei IKM. Kami sadari Laporan ini belum sempurna, masukan dan saran perbaikan sangat kami harapkan guna penyempurnaan.

Akhir kata, semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi. Semoga Allah SWT memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua.

Jambi, November 2025

KEPALA DINAS,



JOHANSYAH, S.E., M.E.

Pembina Utama Muda

NIP. 19700615 200003 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Sasaran	2
1.5 Manfaat	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	16
3. SK Kepala Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Nomor 8/SK/ DISHANPAN-1.1./I/2025 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Tahun 2025	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Nilai SKM Per Unsur.....	8
Gambar 4.1. Trens Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Tahun 2022-2025	11

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tahapan Kegiatan Survei Keputusan Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Tahun 2025	5
Tabel 2.2. Tabel Krejcie and Morgan	6
Tabel 3.1. Karakteristik Responden	7
Tabel 3.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur	8
Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif dalam kerangka pelayanan publik melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi instansi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Mengacu pada peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jambi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif

atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan Inspektorat Daerah.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.5 Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara 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 tindak lanjut 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 pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi yaitu :

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 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.
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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dan secara *online* melalui media *Microsoft Forms*.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.1. Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan
Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Tahun 2025**

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Agustus 2025	142
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September s.d. Oktober 2025	44
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 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 dalam satu periode survei adalah 80 responden.

Tabel 2.2. Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35	43,75%
		PEREMPUAN	45	56,25%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	10	12,5%
		DIII	0	0%
		S1	10	68,75%
		S2	55	13,75%
		S3	4	5%
3	JENIS LAYANAN	SERTIFIKASI	20	25%
		REKOMENDASI	23	28,75%
		KONSULTASI	37	46,25%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

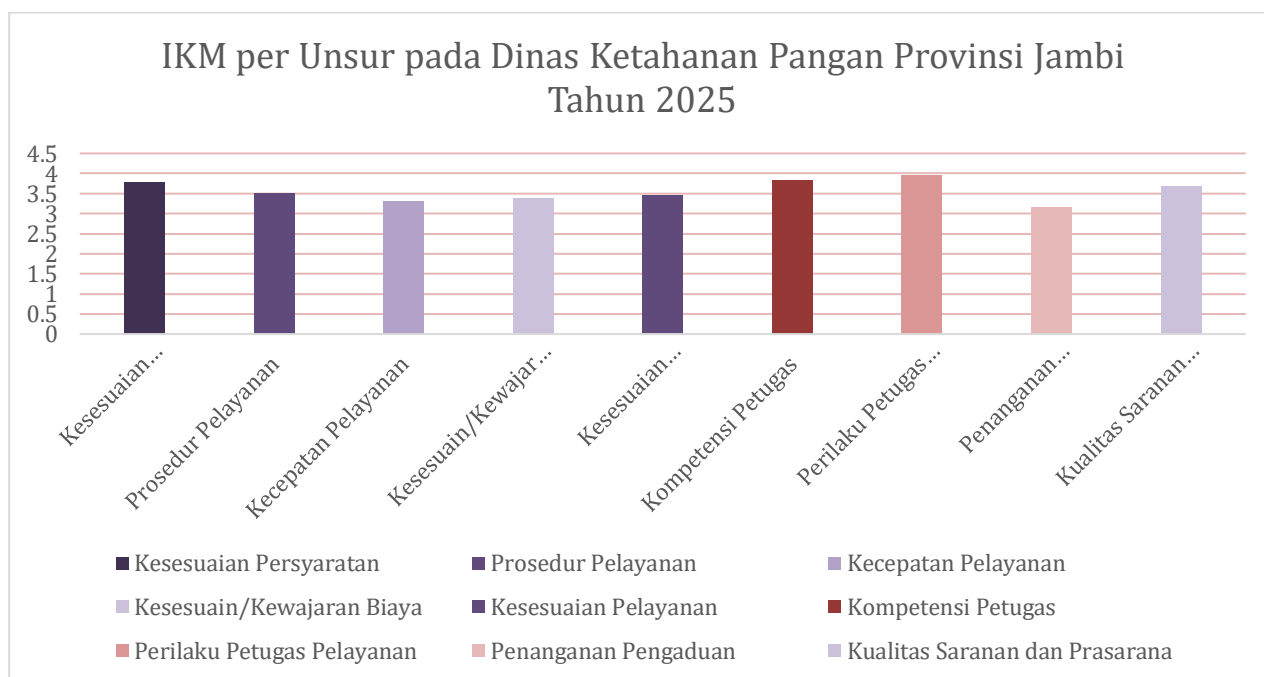
Nilai Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi adalah 90,05 (skala 100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi berada dalam mutu pelayanan kategori SANGAT BAIK (berada pada interval 88.31 – 100). Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,775	3,513	3,313	3,3775	3,450	3,825	3,950	3,163	3,688
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,05 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3.2. menunjukkan mutu layanan masing-masing unsur penilaian. Seluruh unsur pada layanan tersebut telah mendapatkan penilaian SANGAT BAIK dari pengguna. Sangat besar harapan dari masyarakat agar pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi selalu dilaksanakan dengan baik dan adanya peningkatan layanan.

Gambar 3.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,163. Selanjutnya Kecepatan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,313 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian/Kewajaran Biaya termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi, yaitu 3,950 dan Kompetensi Petugas dengan nilai 3,825 serta Kesesuaian Persyaratan dengan nilai 3,775.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Peningkatan kompetensi Petugas
- Peningkatan sarana dan prasarana, kebersihan dan kerapian kantor
- Perlunya informasi tentang proses penerbitan sertifikat/rekomendasi
- Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

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

- Perlunya regenerasi skill SDM, karena bila SDM yg memiliki suatu skill tidak ada ditempat bisa digantikan yang lain dan tidak mesti menunggu ybs datang.
- Minimnya sarana dan prasarana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Atas dasar hasil analisa yang disampaikan, telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 4.1. berikut:

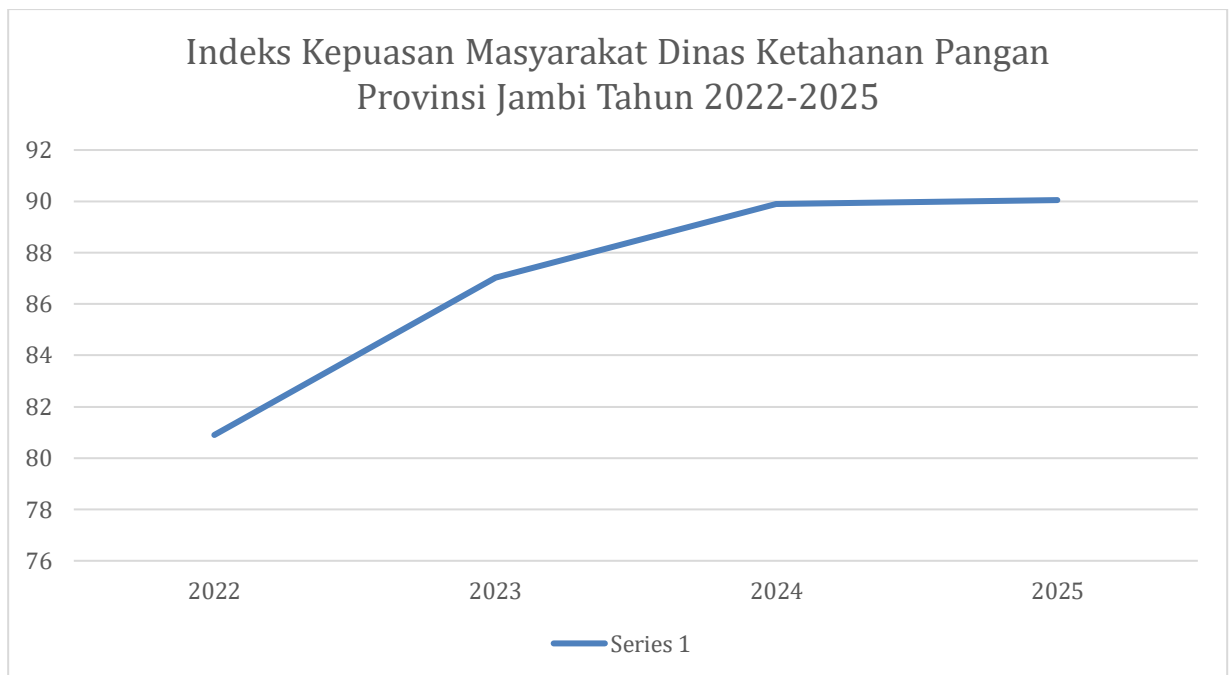
Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Membuat Kotak Saran/Kritik dan Pengaduan				√	Sekretariat
2	Kecepatan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat/ UPTD
		Meningkatkan kompetensi petugas	√	√	√	√	Sekretariat/ UPTD
		Simplifikasi alur/proses penerbitan sertifikat/rekomendasi			√	√	UPTD
3	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	Membuat alur/proses penerbitan sertifikat/rekomendasi sesuai tarif yang berlaku				√	UPTD

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Gambar 4.1. Trens Indeks Kepuasan Masyarakat
Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Tahun 2022-2025**



Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,05.
2. Nilai SKM Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan, Kecepatan Pelayanan dan Kesesuaian/Kewajaran Biaya.
4. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prilaku Petugas Pelayanan dengan nilai, yaitu 3,950 dan Kompetensi Petugas dengan nilai 3,825 serta Kesesuaian Persyaratan dengan nilai 3,775.

Jambi, November 2025

Kepala Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi



JOHANSYAH, S.E., M.E.

Pembina Utama Muda

NIP. 19700615 200003 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei:

Jam Survei:

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

Misal: Sertifikat, Rekomendasi, Konsultasi, dll

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	(**)		(**)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapian dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kecepatan/ waktu penyelesaian dalam pelayanan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
c. Cepat.		c. Baik.	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kenyamanan/ biaya/ tarif dalam pelayanan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat Mahal.		a. Tidak ada.	
b. Cukup Mahal.		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Murah.		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Gratis.		d. Dikala dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai.			
b. Kurang sesuai.			
c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai.			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI

iink.zara@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survey *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jam Survey *

☐ 08.00 - 12.00 WIB

☐ 13.00 - 17.00 WIB

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Jenis Layanan yang diterima *

(contoh : Sertifikasi, Rekomendasi)

Jawaban Anda

Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya ? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Saran/Masukan/Pendapat *
(silahkan dikosongkan jika tidak ada)

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DISANPAN PROVINSI
JENIS : JAMBI
LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	3	3	4	4	3	4
6	4	3	3	4	3	4	4	3	4
7	4	3	3	3	3	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	4	4	3	4
12	4	3	2	4	4	3	3	2	4
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4
14	4	4	3	4	3	3	4	3	4
15	4	3	3	3	3	4	4	3	3
16	3	3	3	3	3	4	3	2	4
17	4	4	3	4	4	4	4	4	3
18	4	3	3	4	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	1	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	4	3	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	4	3	3	3	3	3	4	3	4
28	4	4	3	4	3	3	4	3	4
29	4	3	3	3	3	4	4	3	4
30	4	3	3	4	4	4	4	3	4
31	4	3	3	4	3	4	4	3	2
32	4	3	3	4	4	4	4	3	3
33	4	3	3	4	3	4	3	3	3
34	4	3	3	4	3	4	4	2	3
35	4	3	3	4	4	4	4	3	4
36	4	3	3	3	3	4	4	3	4
37	4	3	3	4	3	3	4	3	3
38	4	3	3	4	3	3	4	2	3
39	4	3	2	4	4	3	4	1	3
40	4	3	3	3	3	4	4	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4

42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	4	3	3	4	4	4	4	3	4
46	4	3	3	4	3	4	4	3	4
47	4	4	3	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	3	3	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	4	3	3
50	3	3	3	4	3	4	4	3	4
51	3	3	3	4	3	4	4	3	4
52	4	4	3	4	3	4	4	3	4
53	3	4	3	4	3	4	4	2	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	4	4	4
56	3	3	4	4	3	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	2	4	3	4	4	2	2
59	3	3	3	4	3	4	4	2	3
60	3	3	3	4	3	4	4	2	3
61	3	3	3	4	3	4	4	2	3
62	3	3	3	4	3	4	4	2	3
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3
64	3	3	3	4	3	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	4	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	4	4	3	3	4	4	4	3	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	4	4	4	3	4
73	4	4	4	4	4	4	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	4	3	3	3	4	4	4	3	2
76	3	3	3	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	3	4	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	302	281	265	302	276	306	316	253	295
NRR / pertanyaan	3,775	3,513	3,313	3,775	3,450	3,825	3,950	3,163	3,688
NRR tertbg/ pertanyaan	0,419	0,390	0,368	0,419	0,383	0,425	0,438	0,351	0,409
NRR tertbg/unsur	0,419								
IKM Unit pelayanan								3,602	90,049

Keterangan

:

- U1 s.d.

U14

= Unsur-Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,775

- NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

U2	Prosedur Pelayanan	3,513
U3	Kecepatan Pelayanan	3,313
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,775
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,450
U6	Kompetensi Petugas	3,825
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,950
U8	Penanganan Pengaduan	3,163
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,688

IKM UNIT PELAYANAN :	90,05
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan:	Sangat Baik	
------------------------	--------------------	--



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI

DINAS KETAHANAN PANGAN

Jalan Samarinda Kotabaru Jambi – 36001

Telp. (0741) 42470 – Fax. (0741) 42795

Website : www.dishanpan.jambiprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI NOMOR 8/SK/DISHANPAN-1.1/I/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI TAHUN 2025

KEPALA DISHANPAN PROVINSI JAMBI,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. 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 5679);

6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2022 tentang Provinsi Jambi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6807);
7. 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 Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
11. Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jambi (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jambi Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jambi (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jambi Nomor 6);
12. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 53).

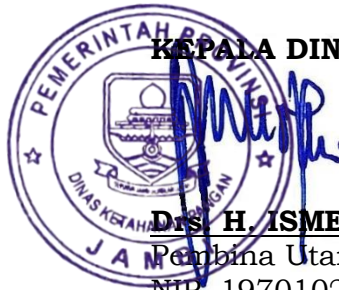
MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Tahun 2025 dengan susunan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas :
- a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 - b. melakukan koordinasi dengan satuan kerja/ instansi dalam pelaksanaan survei;
 - c. membuat analisis dan menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat;
 - d. mempublikasi indeks kepuasan masyarakat; dan
 - e. melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survei kepuasan masyarakat sesuai target yang telah ditetapkan.
- KETIGA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari diterbitkannya Keputusan ini dibebankan kepada DPA-APBD Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi Tahun 2025.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2025.

Ditetapkan di Jambi
pada tanggal 20 Januari 2025



KEPALA DINAS,

Drs. H. ISMED WIJAYA, M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 19701025 199003 1 002

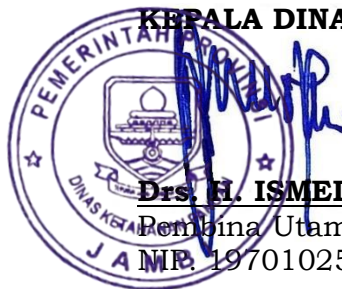
Tembusan :

1. Gubernur Jambi
2. Biro Organisasi Setda Provinsi Jambi

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI
NOMOR : 8/SK/DISHANPAN-1.1/I/2025
TANGGAL : 20 Januari 2025

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS KETAHANAN PANGAN
PROVINSI JAMBI TAHUN 2025

- I. Penanggung Jawab : Kepala Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi
- II. Ketua Tim : Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi
- III. Sekretaris : Kasubbag Umum Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi
- IV. Koordinator Pengumpulan Data : 1. Kepala Bidang Ketersediaan dan Kerawanan Pangan Dishanpan Provinsi Jambi
2. Kepala Bidang Distribusi dan Cadangan Pangan Dishanpan Provinsi Jambi
3. Kepala Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan Dishanpan Provinsi Jambi
4. Kepala UPTD Balai Pengawas Mutu dan Keamanan Pangan Dishanpan Provinsi Jambi

KEPALA DINAS,

Drs. H. ISMED WIJAYA, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19701025 199003 1 00