



LAPORAN SKM

**DINAS KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN LEBAK**



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025



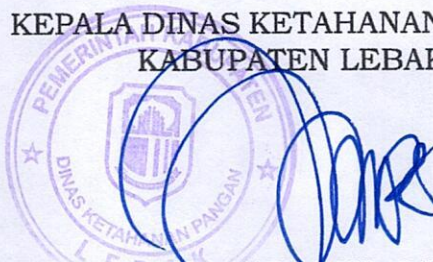
KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa Kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya maka *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak Tahun 2025* ini dapat terlaksana dengan baik. Dengan harapan semoga hasil survei ini dapat dimanfaatkan dalam menjawab persoalan dan tantangan yang terkait dengan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak Tahun 2025 memuat gambaran perkembangan pelaksanaan pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak sepanjang Tahun 2025 ini.

Terima kasih Kami haturkan kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, semoga kontribusinya ini menjadi ladang pahala bagi kita semua. Semoga hasil survei ini dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak, sehingga dapat berkontribusi bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan good governance di masa yang akan datang.

Rangkasbitung, Desember 2025
KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN LEBAK,



IMAM RISMAHAYADIN, S.Hut., M.Si
NIP. 19770127 200312 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Responden SKM	8
3.2 Hasil Survei dan Pembahasan	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	17
BAB V KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	21
1. E-IKM Access Point	22
2. Kuesioner Online	23

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Ketahanan Kabupaten Lebak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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;

- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM 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;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan yang disebarakan kepada pengguna layanan atau dengan cara memindai atau masuk melalui akses poin yang disediakan di tempat-tempat umum di sekitar tempat pelayanan yaitu **<http://bit.ly/LEBAKOPD>**. Kuesioner terdiri atas 31 pertanyaan sesuai dengan jumlah 10 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 SKM Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak, yaitu :

1. **Unsur persyaratan pelayanan** : Syarat adalah segala persyaratan yang wajib dipenuhi untuk memperoleh pelayanan.
2. **Unsur prosedur pelayanan** : Prosedur adalah tahapan- tahapan aktivitas yang harus dilalui untuk memperoleh pelayanan.
3. **Unsur waktu pelayanan** : Waktu pelayanan adalah kesesuaian waktu pelaksanaan dengan ketentuan yang berlaku, mencakup : waktu buka loket/ pelayanan, waktu mulai dan akhir pelayanan, waktu tunggu antrian.

4. **Unsur biaya pelayanan** : 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. **Unsur produk 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. **Unsur kompetensi petugas pelayanan** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Unsur perilaku petugas pelayanan** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Unsur maklumat pelayanan** : Maklumat diekspos di tempat umum yang mudah dilihat masyarakat, berisi pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.
9. **Unsur pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Unsur sarana dan prasarana pelayanan** : 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 kantor Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak pada waktu jam layanan

berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengakses link yang telah tersedia dan hasilnya berupa jawaban dari pertanyaan disubmit menggunakan Google Formulir. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun terhitung mulai bulan Januari–Agustus 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1.	Persiapan	Januari 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Januari – Agustus 2025	159
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	18

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupatek Lebak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 70 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 SKM adalah 30 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan profil responden sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR
1	Jenis Kelamin	Laki-laki
		Perempuan
2	Usia	< 17 Tahun
		17 - 25 Tahun
		26 - 35 Tahun
		36 - 45 Tahun
		46 - 55 Tahun
		> 55 Tahun
3	Status Pernikahan	Menikah
		Belum Menikah
		Pernah Menikah
4	Agama	Islam
		Protestan
		Katholik
		Budha
		Hindu
5	Tingkat Pendidikan	Tidak Sekolah/ Tidak Tamat SD dan sederajat

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR
		SD/ Sederajat
		SMP/ Sederajat
		SMA/ Sederajat
		PT (Diploma, S1, S2, S3)
3	Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa
		Pendidik (Guru, Dosen, Trainer dll)
		ASN/ TNI/ POLRI
		Pensiunan ASN/ TNI/ POLRI
		Pegawai Swasta
		Pedagang/ Wirausaha
		Buruh (Pabrik, Bangunan, dll)
		Petani, Nelayan, dll
		Sopir, Ojek, dll
		Jasa Lainnya
		Ibu Rumah Tangga
		Hindu

3.2. Hasil Survei dan Pembahasan

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.1.
IKM Dinas Ketahanan Pangan Berdasarkan Indikator Komposit Tahun 2025

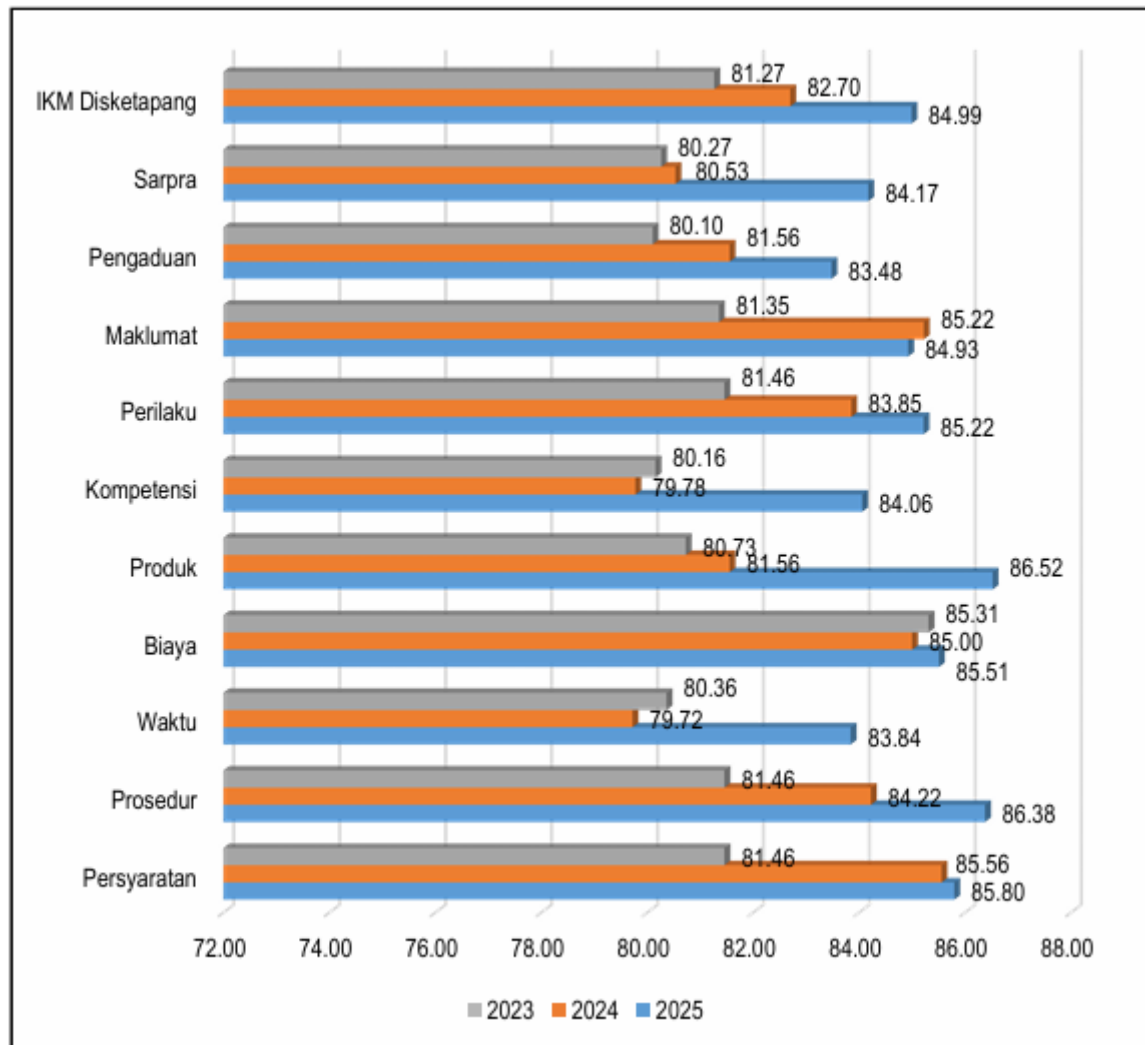
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,80	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,38	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	85,22	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83,19	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	84,06	B	Di bawah rerata

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	82,90	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,35	B	Di bawah rerata
8	Biaya Tambahan	86,67	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,38	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86,67	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	84,64	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,77	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83,77	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	84,06	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	86,96	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,93	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	83,77	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,35	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,51	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,77	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,19	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,48	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,93	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,06	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,54	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,87	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,64	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	87,54	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	84,35	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82,32	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	82,03	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2025.

Adapun gambaran dari pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak sebagaimana penilaian diatas, dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 1.1
IKM Dinas Ketahanan Pangan Berdasar Unsur Tahun 2023-2025



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2025.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak. Meski demikian, masih terdapat 5 unsur yang komposit yang bekerja di bawah indeks unit Dinas Ketahanan Pangan sebesar 84,99.

Selain itu, meski mengalami peningkatan secara umum, namun terdapat beberapa unsur komposit yang mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu unsur maklumat dari semula mendapatkan indeks sebesar 85,22 pada tahun 2024 turun menjadi 84,93 pada tahun 2025.

Perhatian perlu diberikan pada 5 unsur yang mendapatkan kinerja di bawah IKM Unit Dinas Ketahanan Pangan dan beberapa mengalami penurunan nilai indeks. Adapun 5 unsur tersebut adalah waktu pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana. Jika melihat indikator komposit dari 5 unsur tersebut sebenarnya hampir semua mendapatkan penilaian memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian optimalisasi perlu dilakukan pada indikator ketepatan waktu istirahat dan waktu tunggu pelayanan agar pelayanan dapat terus berjalan dengan baik. Upaya optimalisasi juga perlu dilakukan pada unsur kompetensi petugas pelaksana terutama pada indikator komposit pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun pada unsur perilaku petugas perlu ada peningkatan kapabilitas petugas dalam keramahan saat memberikan pelayanan. Perhatian juga perlu diberikan kepada unsur pengelolaan pengaduan. Meskipun mendapatkan mutu pelayanan B, namun

respon petugas atas pengaduan perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Optimalisasi juga diperlukan pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator komposit inefektivitas larangan merokok, ketersediaan rambu mitigasi bencana, kebersihan lingkungan dan ketersediaan pelayanan secara online

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Ketahanan Pangan mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun 2024. Rekomendasi perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik. Rekomendasi difokuskan pada unsur komposit dan indikator komposit yang perlu dioptimalkan. Rekomendasi tindak lanjut pertama adalah pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator komposit waktu tunggu pelayanan dan waktu istirahat. Dinas perlu meningkatkan optimalisasi jadwal dengan menerapkan sistem shift bergantian pada waktu istirahat. Waktu tunggu pelayanan dapat diatasi dengan menyediakan papan informasi atau layar TV yang berisi jadwal pelayanan beserta estimasi masa tunggu pelayanan. Pengumuman tersebut juga perlu disampaikan di berbagai platform media sosial Dinas Ketahanan Pangan. Petugas juga dapat memberlakukan sistem shift bergantian saat jam istirahat petugas agar pelayanan tidak kosong..

Rekomendasi kedua adalah pada unsur kompetensi petugas terutama pada indikator komposit dari pengalaman petugas. Dinas perlu mengadakan pelatihan *hardskill* maupun *softskill* untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pelatihan etika layanan. Rekomendasi ketiga adalah pada unsur perilaku petugas juga diperlukan pelatihan *softskill* untuk meningkatkan kapasitas etika layanan dari petugas. Pemberlakuan budaya 5S (*senyum, salam, sapa, sopan dan santun*) di lingkungan kerja juga diperlukan agar menciptakan kondisi pelayanan yang ramah. Rekomendasi keempat adalah pada unsur pengelolaan pengaduan terutama pada indikator komposit respon pengaduan oleh petugas. Optimalisasi untuk

meningkatkan respon petugas atas pengaduan dari masyarakat adalah dengan menentukan service level agreement untuk waktu respon pengaduan misalnya 1 x 24 jam untuk tanggapan awal atas pengaduan dan seterusnya. Hal tersebut juga perlu disosialisasikan melalui berbagai platform media digital yang dimiliki dinas agar pengguna layanan dapat mengetahui tahap responsivitas atas pengaduan. Rekomendasi kelima yaitu pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator komposit efektivitas larangan merokok diperlukan upaya untuk melakukan patroli oleh petugas keamanan yang ditunjuk untuk memastikan kepatuhan terhadap larangan merokok. Dinas juga perlu membuat papan informasi/himbauan tertulis berisi sanksi tegas apabila terdapat pihak yang merokok di area bebas rokok. Kemudian Dinas Ketahanan Pangan juga perlu melakukan pengecekan ulang atas rambu-rambu evakuasi yang tersedia dan memastikan bahwa terdapat rambu evakuasi, jalur keluar dan titik kumpul yang jelas serta sesuai standar di seluruh area dinas. Pada indikator kebersihan lingkungan diperlukan peningkatan kebersihan dengan cara menerapkan jadwal kebersihan rutin dengan sistem checklist harian, baik di lingkungan pelayanan dan toilet. Himbauan tertulis untuk menjaga kebersihan lingkungan pelayanan dan toilet juga diperlukan agar semua pihak bisa menjaga kebersihan. Adapun pada indikator komposit ketersediaan pelayanan online diperlukan pengembangan website atau aplikasi lainnya yang lebih interaktif dan informatif terkait layanan izin atau informasi seputar ketahanan pangan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

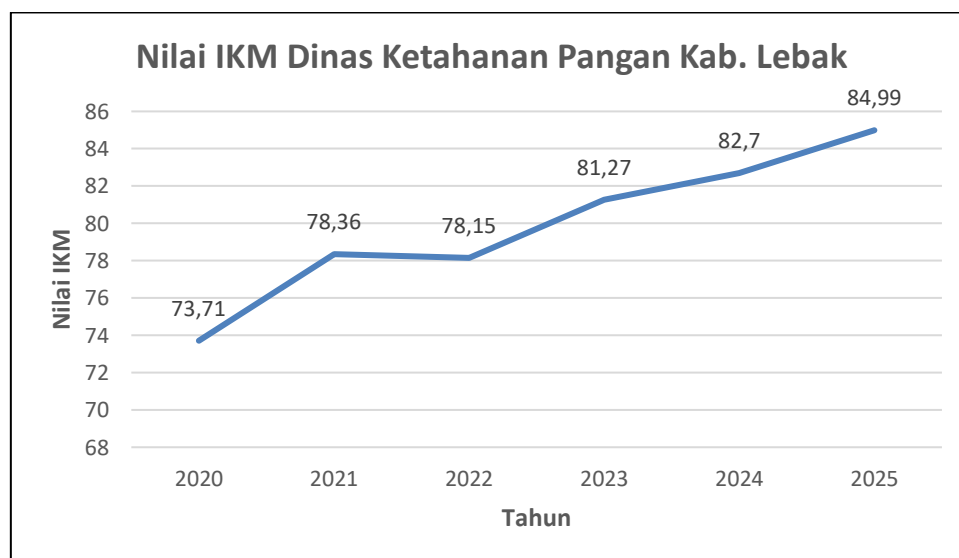
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pelayanan	- Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas - Mengefektifkan waktu pelayanan yang terbatas dengan penambahan produktivitas atau penambahan petugas pelayanan sehingga kapasitas layanan menjadi normal atau mendekati kondisi normal; - Meningkatkan pengawasan dari pimpinan terutama pada ketepatan waktu pelayanan.	√	√	√	√	Sekretariat
2	Kompetensi Petugas Pelayanan	- Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas. - Mengefektifkan fungsi monitoring untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan - Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan	√	√	√	√	Sekretariat
3	Maklumat Pelayanan	- Redesigning media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif dan mudah terbaca oleh pengguna layanan. - Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.	√	√	√	√	Sekretariat

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
4	Pengelolaan Pengaduan	- Melakukan diversifikasi kanal pengaduan Masyarakat. - Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan Masyarakat. - Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan Masyarakat.	√	√	√	√	Sekretariat
5	Sarana dan Prasarana	- Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor - Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan. - Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll - Mengefektifkan petugas keamanan kantor; - Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan - Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman - Menyediakan sarana afirmasi bagi disabilitas, ibu hamil, menyusui, lansia dan anak-anak. - Mengefektifkan larangan merokok di ruang tunggu dan pelayanan. - Mengaktivasi pelayanan online secara optimal	√	√	√	√	Sekretariat

Sumber : Buku Laporan IKM Lebak Tahun 2025.

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 Kabupaten Lebak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Ketahanan Kabupaten Lebak pada Tahun 2021 , kemudian terjadi penurunan kinerja pelayanan pada tahun 2022 dan pada tahun 2023-2025 kinerja pelayanan publik kembali meningkat.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 84,99. Jika dibandingkan dengan Tahun 2024 dengan nilai IKM 82,7 maka mengalami peningkatan sebesar 2,29 poin.
2. Peningkatan nilai IKM Tahun 2025 jika dibandingkan tahun 2024 menandakan bahwa rekomendasi perbaikan pada tahun 2024 beberapa sudah dilakukan dengan baik, kecuali pada indikator kebersihan toilet yang pada tahun 2024 justru mengalami penurunan nilai indeks menjadi C atau kurang memuaskan.

Beberapa saran disampaikan sebagai bentuk rekomendasi untuk Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak, antara lain :

1. Rekomendasi tindak lanjut pertama adalah pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator komposit waktu tunggu pelayanan dan waktu istirahat. Dinas perlu meningkatkan optimalisasi jadwal dengan menerapkan sistem shift bergantian pada waktu istirahat. Waktu tunggu pelayanan dapat diatasi dengan menyediakan papan informasi atau layar TV yang berisi jadwal pelayanan beserta estimasi masa tunggu pelayanan. Pengumuman tersebut juga perlu disampaikan di berbagai platform media sosial Dinas Ketahanan Pangan. Petugas juga dapat memberlakukan sistem shift bergantian saat jam istirahat petugas agar pelayanan tidak kosong.
2. Rekomendasi kedua adalah pada unsur kompetensi petugas terutama pada indikator komposit dari pengalaman petugas. Dinas perlu mengadakan pelatihan *hardskill* maupun *softskill* untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pelatihan etika layanan.

3. Rekomendasi ketiga adalah pada unsur perilaku petugas juga diperlukan pelatihan softskill untuk meningkatkan kapasitas etika layanan dari petugas. Pemberlakuan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) di lingkungan kerja juga diperlukan agar menciptakan kondisi pelayanan yang ramah..
4. Rekomendasi keempat adalah pada unsur pengelolaan pengaduan terutama pada indikator komposit respon pengaduan oleh petugas. Optimalisasi untuk meningkatkan respon petugas atas pengaduan dari masyarakat adalah dengan menentukan service level agreement untuk waktu respon pengaduan misalnya 1 x 24 jam untuk tanggapan awal atas pengaduan dan seterusnya. Hal tersebut juga perlu disosialisasikan melalui berbagai platform media digital yang dimiliki dinas agar pengguna layanan dapat mengetahui tahap responsivitas atas pengaduan.
5. Rekomendasi kelima yaitu pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator komposit efektivitas larangan merokok diperlukan upaya untuk melakukan patroli oleh petugas keamanan yang ditunjuk untuk memastikan kepatuhan terhadap larangan merokok. Dinas juga perlu membuat papan informasi/himbauan tertulis berisi sanksi tegas apabila terdapat pihak yang merokok di area bebas rokok.
6. Kemudian Dinas Ketahanan Pangan juga perlu melakukan pengecekan ulang atas rambu-rambu evakuasi yang tersedia dan memastikan bahwa terdapat rambu evakuasi, jalur keluar dan titik kumpul yang jelas serta sesuai standar di seluruh area dinas.
7. Pada indikator kebersihan lingkungan diperlukan peningkatan kebersihan dengan cara menerapkan jadwal kebersihan rutin dengan sistem checklist harian, baik di lingkungan pelayanan dan toilet. Himbauan tertulis untuk menjaga kebersihan lingkungan pelayanan dan toilet juga diperlukan agar semua pihak bisa menjaga kebersihan.
8. Pada indikator ketersediaan pelayanan online diperlukan pengembangan website atau aplikasi lainnya yang lebih interaktif dan

informatif terkait layanan izin atau informasi seputar ketahanan pangan.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak, sehingga pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

LAMPIRAN

1. E-IKM Access Point

E-IKM Access Point

- E-IKM adalah modul aplikasi online untuk menjangkau penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak.
- Scan QR Code atau ketik Bitlink pada browser anda, lalu jawab pertanyaan yang tersedia.
- akhiri dengan Submit atau Kirim



SCAN ME

<http://bit.ly/LEBAKOPD>

Ayo Sertakan Dirimu dalam Survey
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kabupaten Lebak Tahun 2025

2. Kuesioner Online



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LEBAK TAHUN 2025

Obyek survei adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh perangkat daerah di Kabupaten Lebak, baik secara online maupun offline. Responden diambil dengan teknik mall intercept interview dari 2 kategori pengguna layanan, yaitu: pengguna layanan yang berkunjung langsung ke kantor perangkat daerah, dan pengguna layanan yang mengakses pelayanan secara online. Pengumpulan data dilakukan setiap hari dan jam Kerja. Khusus pada pengguna layanan kategori (1), petugas menentukan / memilih minimal 3 orang responden pada setiap hari kerja, yaitu: 1 responden dipilih pada pukul 09.00 pagi; 1 orang dipilih pada pukul 13.00; dan 1 orang responden dipilih pada pukul 15.00. Di samping itu, pengguna layanan dapat secara sukarela mengisi e-survei ini dengan cara memindai QR Code atau bitlink yang disediakan.

Sedangkan untuk pengguna layanan kategori (2), petugas mengirimkan bitlink e-IKM melalui e-mail atau media lainnya kepada pengguna layanan untuk memberikan respon secara online.

PETUNJUK:

Pilihlah/ Klik sesuai dengan jawaban yang tepat atau sesuai dengan kondisi sebenarnya yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan selama memanfaatkan pelayanan pada unit ini.

Pilihan Jawaban terdiri dari 5 Angka dimana:

Angka 1 menunjukkan paling rendah (sangat tidak puas, sangat sulit, sangat tidak setuju, dll) dan

Angka 5 menunjukkan penilaian paling tinggi (sangat puas, sangat mudah, sangat setuju dst)

Perangkat Daerah yang Dinilai: *

- ☐ BAPENDA
- ☐ DPMPSTP
- ☐ DISDUKCAPIL
- ☐ DISKERPUS
- ☐ Dinas Pendidikan
- ☐ Dinas Lingkungan Hidup
- ☐ Dinas Koperasi dan UKM
- ☐ SATPOL PP dan DAMKAR
- ☐ DISKETAPANG
- ☐ Dinas Perhubungan
- ☐ Dinas Pertanian
- ☐ Dinas Perikanan
- ☐ BKPSDM
- ☐ DISPERKIMTAN
- ☐ BKAD
- ☐ DPSAP2KB
- ☐ INSPEKTORAT
- ☐ DISNAKER
- ☐ Dinas PUPR
- ☐ BAKESBANGPOL
- ☐ Dinas Kesehatan
- ☐ DISPERINDAG
- ☐ DPMD
- ☐ Sekretariat DPRD
- ☐ DISPORA
- ☐ DISBLUDPAR
- ☐ Dinas Sosial
- ☐ DISKOMINFOSP
- ☐ DISNAKESWAN
- ☐ BPBD
- ☐ Sekretariat Daerah
- ☐ BAPELITBANGDA

PROFIL RESPONDEN *

Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Usia: *

- ☐ < 17 Tahun
- ☐ 17 - 25 Tahun
- ☐ 26 - 35 Tahun
- ☐ 36 - 45 Tahun
- ☐ 46 - 55 Tahun
- ☐ > 55 Tahun

Status Pernikahan: *

- ☐ Menikah
- ☐ Belum Menikah
- ☐ Pernah Menikah

Agama: *

- ☐ Islam
- ☐ Protestan
- ☐ Katholik
- ☐ Budha
- ☐ Hindu

Tingkat Pendidikan: *

- ☐ Tidak Sekolah/ Tidak Tamat SD dan sederajat
- ☐ SD/ Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/ Sederajat
- ☐ PT (Diploma, S1, S2, S3)

Pekerjaan: *

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Pendidik (Guru, Dosen, Trainer dll)
- ☐ ASN/TNI/POLRI
- ☐ Pensiunan ASN/TNI/POLRI
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Pedagang/Wirusaha
- ☐ Buruh (Pabrik, Bangunan, dll)
- ☐ Petani, Nelayan, dll
- ☐ Sopir, Ojek, dll
- ☐ Jasa Lainnya
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Other: _____

1. Persyaratan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini sangat mudah *
untuk dipenuhi (tidak menyulitkan)

	1	2	3	4	5	
Sangat Sulit	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Mudah

2. Prosedur untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini sangat sederhana *
(tidak berbelit-belit).

1 2 3 4 5
Sangat Rumit ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sederhana

3. Waktu pelayanan selalu buka tepat waktu mulai pukul 08.00 setiap hari Kerja. *
Pertanyaan ini khusus bagi pengguna layanan konvensional (manual). Bagi pengguna layanan online dapat skip/ lompat ke nomor 5.

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Tepat Waktu ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Tepat Waktu

4. Waktu istirahat selalu tepat waktu, tidak pernah molor. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Tepat Waktu ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Tepat Waktu

5. Pengunjung tetap dilayani sampai waktu pelayanan selesai (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan). *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

6. Lama waktu tunggu pelayanan, hingga dilayani dan memperoleh produk/hasil pelayanan cukup wajar (tidak terlalu lama) *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Wajar ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Wajar

7. Pada pelayanan yang berbayar, besarnya biaya pelayanan sangat wajar dalam arti terjangkau oleh kemampuan masyarakat*
Bila pelayanan ini gratis sepenuhnya, dan tidak ada biaya tambahan apapun, KLIK 5

1 2 3 4 5
Sangat Mahal ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Terjangkau

8. Pengguna layanan tidak dikenakan biaya tambahan lainnya selain biaya yang secara resmi diumumkan/digratiskan (misal: DP, biaya pengganti map, fotokopi, legalisir, ongkos, uang tips, dll)*
Bila pelayanan ini gratis sepenuhnya, dan tidak ada biaya tambahan apapun, KLIK 5

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

9. Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.*

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

10. Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami atau mendengar complaint/keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan di unit pelayanan ini.*

1 2 3 4 5
Sangat Sering ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Tidak Pernah

11. Petugas tampak terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (tampak dari kecekatannya, dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)*

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Terampil ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Terampil

12. Petugas mampu secara informatif menjelaskan informasi pelayanan kepada *
pengguna layanan (tampak dari kemampuan berbahasa/ berkomunikasi yang
efektif, dan meyakinkan)

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Informatif ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Informatif

13. Petugas tampak sangat berpengalaman (Tampak dari sikap dan jawabannya *
yang lugas, tidak banyak bertanya-tanya kepada rekan kerja/ atasan)

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Berpengalaman ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Berpengalaman

14. Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon kebutuhan/keluhan *
masyarakat kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari
ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok,
melamun, terkantuk-kantuk, dll)

1 2 3 4 5
Sangat Lamban ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Responsif

15. Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan *
pelayanan (baik status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)

1 2 3 4 5
Sangat Diskriminatif ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Adil

16. Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik *
(santun)

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Santun ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Santun

17. Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ *
bersahabat (selalu menyapa dengan mengucapkan salam dan tersenyum)

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Ramah ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Ramah

18. Di sekitar lokasi pelayanan, terdapat informasi mengenai maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka. Maklumat diekspos di tempat umum yang mudah dilihat masyarakat, berisi pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

19. Isi maklumat pelayanan telah memberikan keyakinan pada masyarakat pengguna layanan, bahwa petugas pelayanan sanggup untuk memenuhi maklumat pelayanan tersebut (isi maklumat telah sesuai dengan kenyataannya) *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

20. Tersedia lebih dari satu sarana yang tersedia untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat menyampaikan complain/ keluhan, serta memberikan masukan dan saran. (seperti: kotak saran, nomor Telepon pengaduan, nomor SMS pengaduan, email pengaduan, website, dll) *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

21. Respon terhadap pengaduan, saran dan masukan telah sesuai dengan harapan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

22. Lingkungan di sekitar tempat pelayanan selalu tampak bersih *

1 2 3 4 5

Sangat Kotor ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Bersih

23. Ruang pelayanan kondisinya sangat nyaman *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Nyaman ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Nyaman

24. Toilet umum selalu terjaga kebersihannya *

1 2 3 4 5
Sangat Kotor ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Bersih

25. Tersedia alat pemadam api/kebakaran di tempat yang mudah dilihat / diakses. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

26. Larangan merokok di sekitar tempat pelayanan telah diterapkan secara efektif. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Efektif ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Efektif

27. Kondisi sarana dan prasarana di tempat pelayanan tidak membahayakan pengunjung (misal: licin, berkarat, tajam, mengandung arus listrik, dll) *

1 2 3 4 5
Sangat Membahayakan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Aman

28. Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami/ mendengar terjadinya pencurian, dan kriminalitas lainnya yang terjadi di sekitar tempat pelayanan *

1 2 3 4 5
Sangat Sering ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Tidak Pernah

29. Sarana / prasarana pelayanan telah memperhatikan kebutuhan pengunjung yang berkebutuhan khusus (tersedia kebijakan afirmasi, fasilitas prioritas, dan sejenisnya bagi kaum difabel, anak-anak, ibu hamil/menyusui, dan lansia). *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

30. Tersedia rambu-rambu mitigasi bencana di sekitar tempat pelayanan secara memadai. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memadahi ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Memadahi

31. Tersedia website / pelayanan online yang dapat diakses 24 jam *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Hatur Nuhun

Silahkan KIRIM / SUBMIT.

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengevaluasi pelayanan Kami.

Your answer

Submit

Clear form