

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN HEWAN DAN
KESEHATAN MASYARAKAT VETERINER
PERIODE JANUARI – JUNI 2025**



DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO

Jalan RA Basuni Nomor 17 Sooko Mojokerto, 61361

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
 BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksanaan SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
 BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
 BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3. Tren Nilai SKM.....	10
 BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuisioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	20

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 Pertanian Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 pengujian sampel hewan dan bahan asal hewan yang telah diberikan oleh Laboratorium Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto.

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;

Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. 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 Pertanian Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 SKM Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto yaitu :

a. Persyaratan

syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tarif

Besaran uang yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

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 Pertanian Kabupaten Mojokerto. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara melakukan pengisian mandiri.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala setiap semester selama 6 (enam) bulan. Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1.	Persiapan	Januari	5 hari kerja
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni	180 hari kalender
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli	10 hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus	5 hari kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah seluruh penerima layanan di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto baik perorangan maupun unit usaha selama Januari 2025 sampai Juni 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

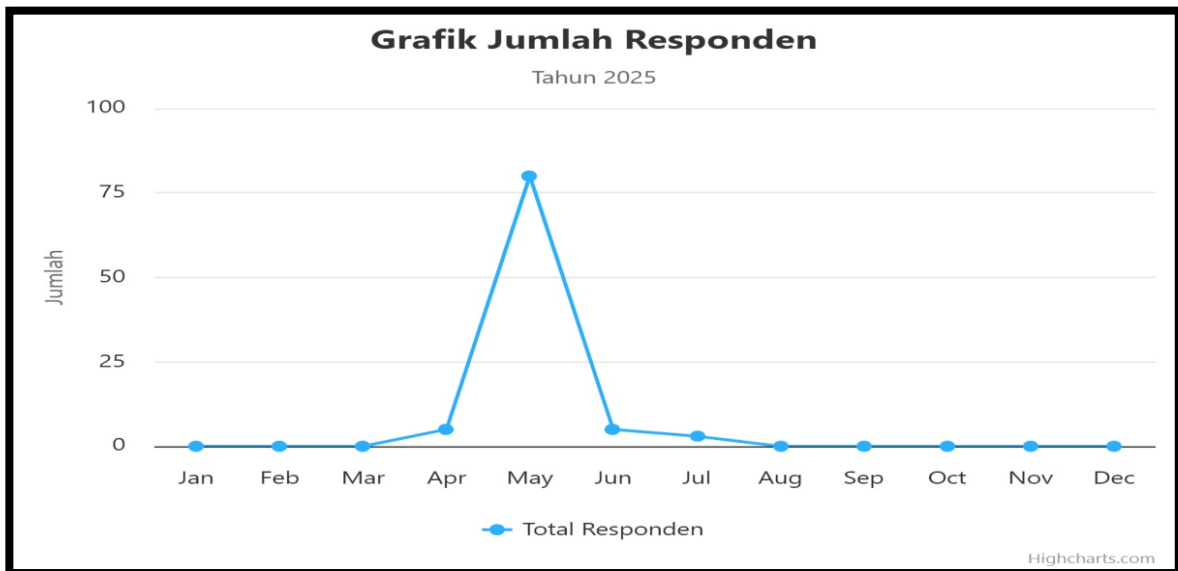
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pengujian sampel hewan dan bahan asal hewan yang diberikan oleh Laboratorium Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto selama kurun waktu 6 bulan (Januari 2025 s/d Juni 2025) sebanyak 93 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	81	93,10%
		Perempuan	12	6,90%
Jumlah Responden			93	100%

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>



Sumber data : <https://sukma.jatimrov.go.id/login>

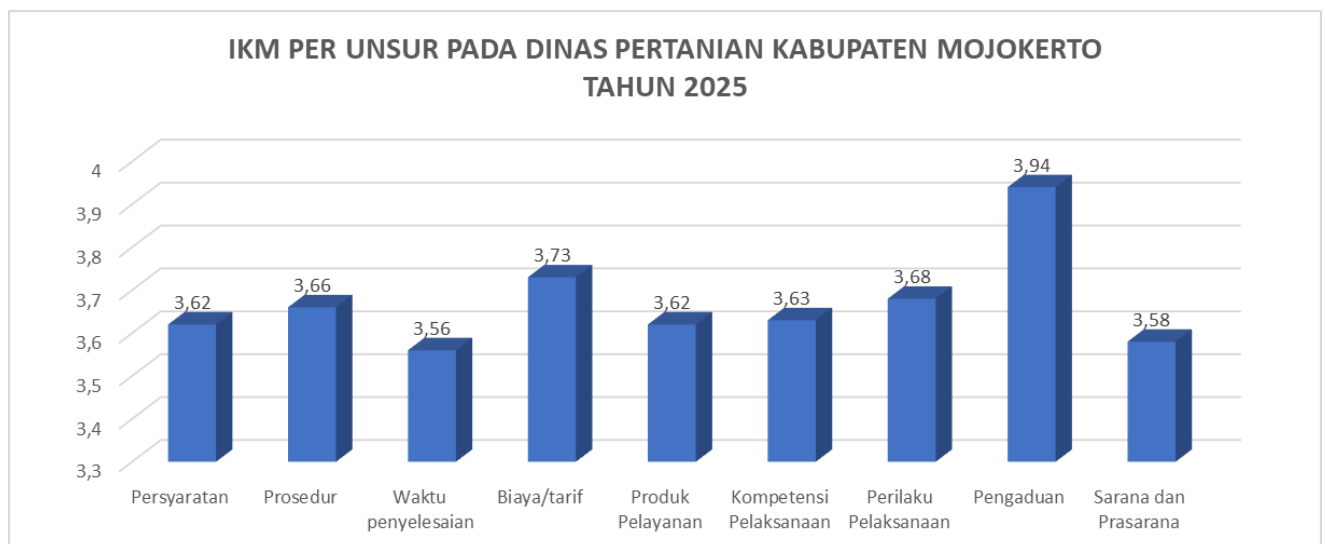
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,62	3,66	3,56	3,73	3,62	3,63	3,68	3,94	3,58
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,81 (A atau Sangat Baik)								

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur standar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto selama Januari 2025 s/d Juni 2025 dengan nilai kepuasan tertinggi dengan kategori **sangat baik** dari masyarakat adalah :
 - a. Persyaratan (3,62)
 - b. Prosedur (3,66)
 - c. Waktu penyelesaian (3,56)
 - d. Biaya/tarif (3,73)
 - e. Produk Pelayanan (3,62)
 - f. Kompetensi Pelaksanaan (3,63)
 - g. Perilaku Pelaksanaan (3,68)
 - h. Pengaduan (3,94)
 - i. Sarana dan Prasarana (3,58)

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto serta dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik maka perlu disusun rencana aksi untuk perbaikan unsur pelayanan dengan nilai yang paling rendah.

Penentuan perbaikan direncanakan dalam jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

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.

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari sampai dengan Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Juni di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan **nilai SKM 90,81**.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur tertinggi adalah Pengaduan dan Biaya/tarif dengan kategori sangat baik

Mojokerto, Agustus 2025

KEPALA DINAS PERTANIAN
KABUPATEN MOJOKERTO



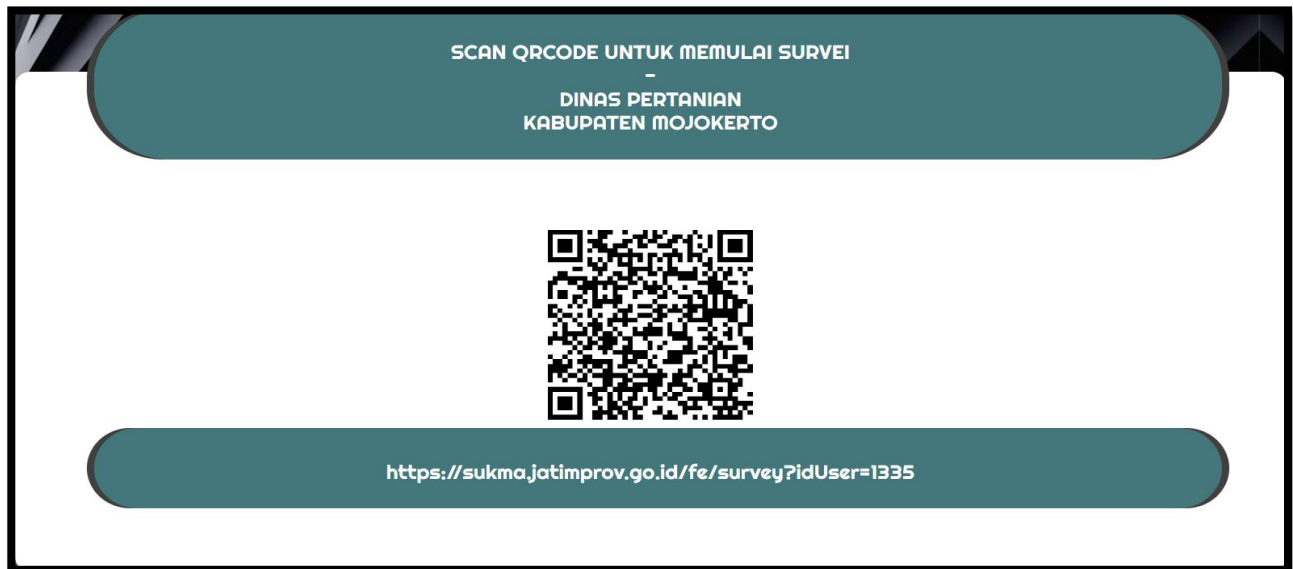
MURYADI, S.H., M.M.

Pembina Tingkat I

N.P. 197008201992011002

LAMPIRAN 1. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>





Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERTANIAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Form pengisian profil responded

 Nama	 Umur
 Nomor Hp	Laki-Laki 

MULAI SURVEI



CETAR
SISTEM SURVEI KEMERDEKAAN
KAWASAN / AGROKAWASAN / AGROKOTA

OPTIMIS
JATI TENAGA KARYA

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERTANIAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- ☐ Tidak sesuai, ☐ Kurang sesuai,
☐ Sesuai, ☐ Sangat sesuai.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- ☐ Tidak mudah, ☐ Kurang mudah,
☐ Mudah, ☐ Sangat mudah.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- ☐ Tidak cepat, ☐ Kurang cepat,
☒ Cepat, ☐ Sangat cepat.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- ☐ Sangat mahal ☐ Cukup mahal
☐ Murah ☒ Gratis

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai
☒ Sesuai ☐ Sangat sesuai

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- ☐ Tidak sesuai.
 ☐ Kurang sesuai.
 ☐ Sesuai.
 ☐ Sangat sesuai.

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- ☐ Tidak mudah.
 ☐ Kurang mudah.
 ☐ Mudah.
 ☐ Sangat mudah.

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- ☐ Tidak cepat.
 ☐ Kurang cepat.
 ☒ Cepat.
 ☐ Sangat cepat.

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- ☐ Sangat mahal
 ☐ Cukup mahal
 ☐ Murah
 ☒ Gratis

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ☐ Tidak sesuai
 ☐ Kurang sesuai
 ☒ Sesuai
 ☐ Sangat sesuai

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten ☐ Kurang kompeten
☒ Kompeten ☐ Sangat kompeten

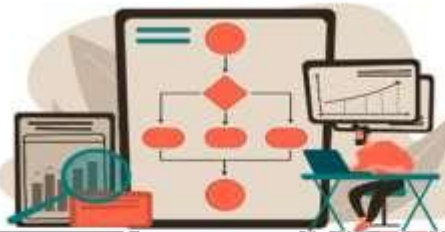
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- ☐ Tidak sopan dan ramah ☐ Kurang sopan dan ramah
☒ Sopan dan ramah ☐ Sangat sopan dan ramah

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ Buruk ☐ Cukup
☒ Baik ☐ Sangat Baik

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

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

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

LAMPIRAN 2. HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO

DINAS PERTANIAN
opd

No. RESP		NILAI UNSUR PELAYANAN														
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan	Created At
1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	HENDRY GUMARA PURBO	41	Laki-Laki	082140006990		2025-04-10 10:03:37
2		3	3	3	4	3	3	3	4	3	HENDRY GUMARA PURBO	41	Laki-Laki	082140006990		2025-04-10 10:12:13
3		3	4	4	4	4	4	4	4	3	Netty Dwi Ariska	30	Perempuan	085730158987	Pelayanan Kepegawaian	2025-04-17 08:57:37
4		3	3	3	4	4	4	4	4	4	Dendang sustiyani	56	Perempuan	085731253970	Pelayanan Kepegawaian	2025-04-17 13:50:04
5		4	4	3	4	4	4	3	4	3	Sugeng teistanto	0	Laki-Laki		Pelayanan Kepegawaian	2025-04-17 14:01:16
6		3	3	3	4	3	3	3	4	3	Siti hartini	54	Perempuan	081515553324	Pelayanan Kepegawaian	2025-05-15 10:12:45
7		3	3	3	4	3	3	4	4	3	Edi	45	Laki-Laki	08121661701	Pelayanan Hama Penyakit Pada Tanaman Perkebunan	2025-05-15 15:27:44
8		4	3	3	4	4	3	4	4	3	Syaifudin, SP.MP	49	Laki-Laki	081285426737	Pelayanan Alat Mesin Pertanian	2025-05-15 19:14:54
9		4	3	3	4	4	3	4	4	3	syaifudin, SP.MP	49	Laki-Laki	081285426737	Pelayanan Konsultasi Pupuk	2025-05-15 19:19:02
10		4	4	4	4	4	4	4	4	4	Arismunandar	40	Laki-Laki	085239861120	Pelayanan Kepegawaian	2025-05-19 08:49:14
11		4	3	4	4	3	4	3	4	4	YAZID AL BUSTHONY	5	Laki-Laki	081235047088	Pelayanan Administrasi Surat	2025-05-19 14:55:32
12		4	4	3	4	4	3	3	4	4	YAZID AL BUSTHONY	50	Laki-Laki	081235047088	Pelayanan Penyuluhan Pertanian	2025-05-19 14:57:46
13		4	4	4	4	4	4	4	4	3	Hanif Mutafakun Alaih Lubis	32	Laki-Laki	085784162404	Pelayanan Hama Penyakit Pada Tanaman Perkebunan	2025-05-19 15:43:50
14		4	3	3	4	3	3	3	4	3	Dinar Budi Kerina	36	Perempuan	081232241457	Pelayanan Hama Penyakit Pada Tanaman Perkebunan	2025-05-19 17:00:13
15		3	3	3	4	3	3	3	1	3	Shokib	47	Laki-Laki	088228168064	Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura	2025-05-20 11:13:04
16		3	4	4	4	3	4	4	4	4	Muhammad adkha	40	Laki-Laki		Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura	2025-05-20 11:38:39
17		3	4	3	4	3	3	4	4	2	M. odikHerwino	47	Laki-Laki	082245612852	Pelayanan pemotongan hewan	2025-05-20 18:36:40
18		3	4	4	4	4	4	4	4	4	Syaiful	53	Laki-Laki	085257225418	Pelayanan pemotongan hewan	2025-05-20 18:39:02
19		4	4	4	3	4	4	4	4	4	Samson	52	Laki-Laki	085733877722	Pelayanan pemotongan hewan	2025-05-20 18:52:44
20		4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sutono	55	Laki-Laki	081335000649	Pelayanan pemotongan hewan	2025-05-20 19:46:39
21		3	3	3	3	3	3	3	4	3	Sodikin	56	Laki-Laki	085645727159	Pelayanan pemotongan hewan	2025-05-20 20:53:13
22		4	4	3	4	3	3	4	4	4	Lucky Handono	47	Laki-Laki	081332665120	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 10:48:43

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Putra	35	Laki-Laki	085693580650	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 10:48:47
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Desy Hamdayaningtyas	48	Perempuan	085895664676	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 11:03:59
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Ikhbal	30	Laki-Laki	085733445620	Pengujian laboratorium kesehatan hewan dan kesmavet	2025-05-21 11:41:59
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tutik Surjaningdyah	55	Perempuan	11111111	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-21 14:05:15
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Parly	61	Laki-Laki	085733683339	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 14:11:10
28	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Nur Aisah	54	Perempuan	085145723456	Pengujian laboratorium kesehatan hewan dan kesmavet	2025-05-21 14:51:03
29	3	3	3	3	3	3	4	4	2	Banu Nandatama	39	Laki-Laki	082110010919	Pengujian laboratorium kesehatan hewan dan kesmavet	2025-05-21 15:00:02
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Wahono Saputra	21	Laki-Laki	081236145099	Pengujian laboratorium kesehatan hewan dan kesmavet	2025-05-21 15:01:16
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kaswaji	57	Laki-Laki	082141014423	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 15:23:56
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kartoyo	58	Laki-Laki	081230247333	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 15:27:22
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Majelis	57	Laki-Laki	087754181886	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 15:36:46
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mujianto	50	Laki-Laki	085708935524	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 15:38:15
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarmuji	72	Laki-Laki	08121791830	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 15:51:33
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Minin	57	Laki-Laki		Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 15:54:51
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suyitno	55	Laki-Laki	082335428138	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 16:30:38
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jamin	54	Laki-Laki	085852932733	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-21 16:33:23
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Triswanadi	55	Laki-Laki	081615978494	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 17:07:44
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Hamam annas	37	Laki-Laki	081336651155	Pengujian laboratorium kesehatan hewan dan kesmavet	2025-05-21 17:20:31
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rokim	40	Laki-Laki		Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 18:36:03
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Samian	43	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-21 18:45:55
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mislan	62	Laki-Laki	085337910692	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-21 18:52:35
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ponadi	51	Laki-Laki	082146309128	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 18:56:20
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PJupri	61	Laki-Laki	081517316563	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-21 19:00:20
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hari Rohman	28	Laki-Laki	087703144029	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-21 19:03:50

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Heri Prayitno	49	Laki-Laki	083833352384	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-21 19:06:57
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suyono	56	Laki-Laki	085748939924	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-22 08:23:19
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RAHMANTO AGUSTIONO	44	Laki-Laki	085732683258	Pelayanan Kepegawaian	2025-05-22 09:02:24
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Ferry Teguh Iman Nudin	37	Laki-Laki	08123277024	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-22 11:16:17
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Ferry Teguh Iman Nudin	37	Laki-Laki	08123277024	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-22 11:17:39
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	NONO SOEMARJONO	55	Laki-Laki	081329588430	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-22 11:18:45
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Misnan	59	Laki-Laki	081231912524	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-22 12:08:45
54	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Susiati	57	Perempuan	081554470279	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-22 14:46:10
55	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Susiati	57	Perempuan	081554470279	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-22 14:51:33
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Majid	63	Laki-Laki		Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-23 07:28:55
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hermanu Tri Wicaksono	46	Laki-Laki		Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura	2025-05-23 13:17:28
58	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Sujuk	53	Laki-Laki	081230980220	Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura	2025-05-23 14:10:04
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Slamet	40	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-23 18:06:06
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kotimen	51	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-23 18:10:11
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Supardi	50	Laki-Laki	087742156032	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-24 07:22:30
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kasnan	58	Laki-Laki	082116438574	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-24 07:24:29
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Iswanto	52	Laki-Laki	081252873107	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-24 14:16:45
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saliyo	65	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 14:19:48
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Samsuri	72	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 14:22:20
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andik	49	Laki-Laki		Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-24 14:25:13
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mat	47	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 15:02:15
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudar	40	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 15:04:32
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Yahdi	70	Laki-Laki	085730667519	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 15:42:53
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Timan	65	Laki-Laki	081331808663	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 15:48:00

71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Suyono	56	Laki-Laki	088989371962	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 15:58:51
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Waji	50	Laki-Laki	081554260232	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 16:02:57
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Mistin	60	Laki-Laki	082331654708	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 16:10:17
74	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Kasmaji	65	Laki-Laki	085895708077	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 16:16:21
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Yahdi	70	Laki-Laki	085730667519	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 16:19:16
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Taji	52	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-24 17:17:47
77	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Suligi	45	Laki-Laki	085607080960	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-25 07:51:55
78	3	4	3	3	4	3	4	4	3	Slimin	60	Laki-Laki	085733588636	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-25 07:56:05
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Poadi	57	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-25 22:37:59
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Padi	51	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-25 22:42:53
81	3	3	3	3	3	4	3	4	3	M. Alfi Novianto	39	Laki-Laki	085784850230	Pelayanan kesehatan hewan	2025-05-26 16:56:35
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suwoto	51	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-27 08:39:18
83	4	4	3	3	4	3	3	4	3	Yudi	59	Laki-Laki	085645544550	Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-27 09:27:17
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumadi	60	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-30 17:25:45
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fikon	51	Laki-Laki		Pengendalian Penyediaan Benih Bibit Ternak	2025-05-30 17:28:03
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Bunadi	52	Laki-Laki	085745197603	Pelayanan Kepegawaian	2025-06-02 10:46:20
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rouful Hidayat	48	Laki-Laki	089667537330	Pelayanan Kepegawaian	2025-06-02 10:48:23
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	SAMSUL ARIF	0	Laki-Laki	085655588627	Pelayanan Kepegawaian	2025-06-02 10:49:34
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sumining	45	Perempuan	085646138303	Pengujian laboratorium kesehatan hewan dan kesmavet	2025-06-06 21:09:42
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hijrawati	22	Perempuan	085242342141	Pelayanan Administrasi Surat	2025-06-25 15:14:12
Nilai/Unsur	326	329	320	336	326	327	331	355	322						
NRR/Unsur	3.62	3.66	3.56	3.73	3.62	3.63	3.68	3.94	3.58						
NRR/Unsur X 25	90.56	91.39	88.89	93.33	90.56	90.83	91.94	98.61	89.44						
NRR Tertimbang/Unsur	0.40	0.40	0.39	0.41	0.40	0.40	0.40	0.43	0.39						
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.63														
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.81														

LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO



Mengikuti sosialisasi dan bimbingan teknis tata cara pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara elektronik Jawa Timur (SUKMA E JATIM)





Memasang Barcode dan Link Survei Pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto



Pengguna di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto

LAPORAN

**HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN
DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO
PERIODE TAHUN 2024**



DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO

Jalan RA Basuni Nomor 17 Sooko Mojokerto, 61361

BAB I

PENDAHULUAN

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.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Bagian Organisasi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus menerus.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,2	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	B
3	Waktu Penyelesaian	3,2	B
4	Biaya/Tarif	3,1	B
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,28	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	B
7	Perilaku Pelaksana	3,28	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,65	C
9	Saranan dan Prasarana	3,75	A

Berdasar pada data diatas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsure yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tab dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2024

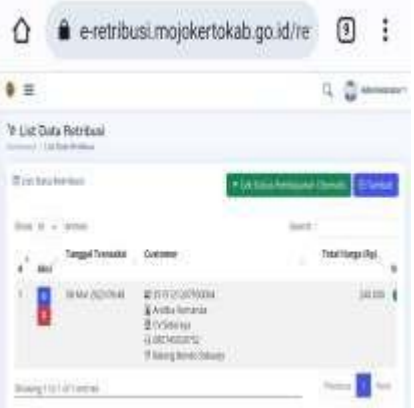
Prioritas			Waktu (2023)				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email				V	Dinas Pertanian
2	Waktu penyelesaian	Membuat aplikasi untuk mengolah data pembayaran dan penerbitan hasil layanan secara elektronik				V	Diskominfo
3	Biaya/ Tarif	Merevie kembali besaran tarif pelayanan				V	Dinas Pertanian

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Sudah	1 Tersedianya aplikasi survei kepuasan masyarakat SuKMa-e Jatim yang terintegrasi dengan Provinsi Jawa Timur		
			2 Tersedianya media sosial Insatgram Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto		
2	Membuat aplikasi untuk mengolah data pembayaran dan penerbitan hasil layanan secara elektronik	Sudah	tersedianya aplikasi berbasis web yaitu e retribusi Lab. Keswan		

3	Merevis kembali besaran tarif pelayanan	Sudah	Berkoordinasi dengan Badan Pendapatan Daerah untuk memasukan usulan tarif pelayanan Dinas Pertanian yang baru ke dalam Rancangan Peraturan Daerah	
---	---	-------	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)

$$= 5 / 5 \times 100 \%$$

$$= 100 \%$$
2. Dinas Pertanian telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk dalam skala prioritas perbaikan.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

Tabel 4. Strategi Penyelesaian Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan
Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Rutin memberikan informasi terkait kegiatan di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto baik melalui media sosial (instagram) ataupun email dan WA	maksimal 1 minggu sekali	Dinas Pertanian Kab. Mojokerto	Dinas Pertanian Kab. Mojokerto
2	Membuat aplikasi untuk mengolah data pembayaran dan penerbitan hasil layanan secara elektronik	melakukan pengembangan aplikasi e Retribusi Lab Keswan sehingga data seluruh layanan Lab Kesehatan Hewan bisa terinput	satu tahun	Dinas Pertanian Kab. Mojokerto	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Mojokerto
3	Mereview kembali besaran tarif pelayanan	mengusulkan perubahan tarif dalam Rancangan Peraturan Daerah Pajak dan Retribusi Daerah Tahun 2023	satu tahun	Dinas Pertanian Kab. Mojokerto	Badan Pendapatan Daerah Kab. Mojokerto