



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Blitar



DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan secara online melalui menu atau link berikut:

1. Layanan Penyuluhan Pertanian 	2. Layanan Penyuluhan Perikanan 
3. Layanan Benih Ikan 	4. Layanan Pemotongan RPH 

5. Layanan Penerbitan SKKPH



6. Layanan Kesehatan Hewan



Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) Bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 adalah minimal 1% dari total pengguna layanan dalam setahun, dengan jumlah minimal 100 responden jika pengguna layanan sedikit. Responden adalah pengguna layanan yang telah mengakses layanan minimal satu kali..

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

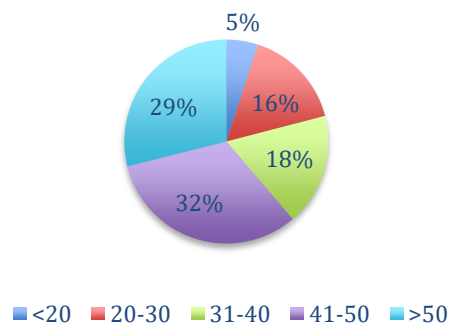
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 377 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	123	33%
		Perempuan	254	67%
2	Umur	<20	19	5%
		20-30	60	16%
		31-40	67	18%
		41-50	122	32%
		>50	109	29%

Gambar 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



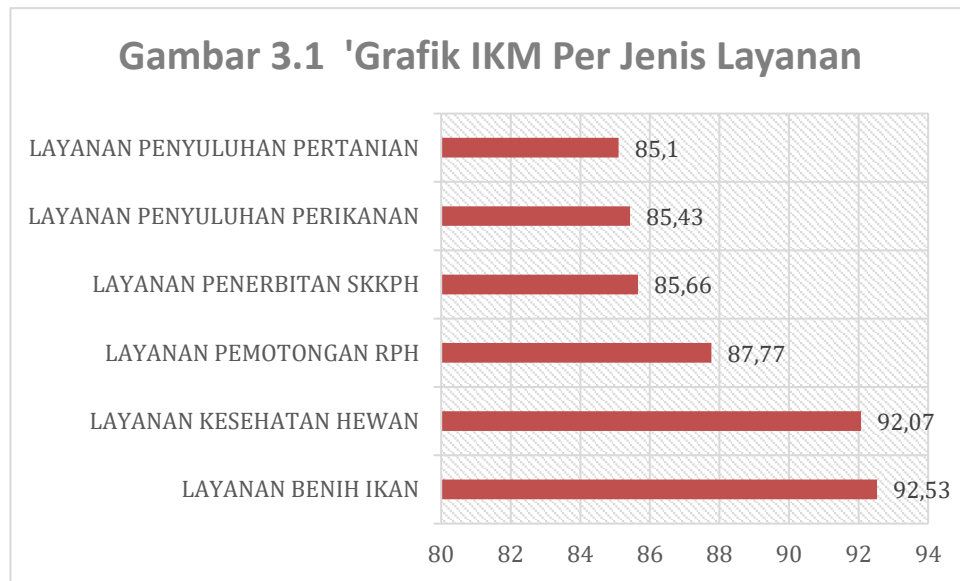
Gambar 2 Profil Responden Berdasarkan Usia



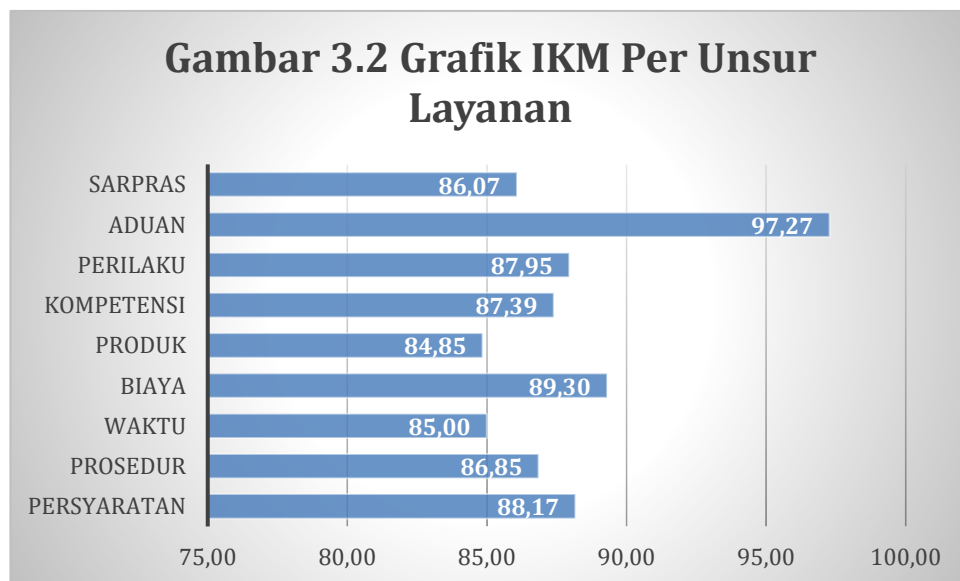
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	LAYANAN BENIH IKAN	31	92,98	93,79	90,56	78,46	93,79	95,40	95,40	98,63	93,79	92,53
2.	LAYANAN KESEHATAN HEWAN	89	91,04	92,45	89,36	96,38	89,64	91,32	92,73	96,94	88,79	92,07
3.	LAYANAN PEMOTONGAN RPH	33	89,53	88,78	88,02	80,44	86,50	88,02	85,75	97,87	84,99	87,77
4.	LAYANAN PENERBITAN SKKPH	3	90,29	81,96	81,96	90,29	81,96	81,96	81,96	98,63	81,96	85,66
5.	LAYANAN PENYULUHAN PERIKANAN	8	83,00	83,00	79,88	95,50	76,75	83,00	86,13	95,50	86,13	85,43
6.	LAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN	213	82,19	81,14	80,20	94,75	80,43	84,66	85,71	96,04	80,78	85,10
Rerata IKM Per Unsur			88,17	86,85	84,99	89,30	84,84	87,39	87,94	97,27	86,07	88,09
IKM Unit Layanan			88.09									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Memuaskan)									

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Layanan Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Per Jenis Layanan



Gambar 3. Grafik Nilai SKM Layanan Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk layanan dan prosedur layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 85. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 80 adalah nilai terendah kedua.

Secara kualitatif, kritik dan saran yang disampaikan para responden

menunjukkan bahwa layanan penyuluhan pertanian menjadi layanan yang dinilai paling maksimal. Masyarakat menyatakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kinerja penyuluhan pertanian DKPP, terutama dalam upaya menjaga ketahanan pangan serta mendukung produktivitas pertanian di Kota Blitar. Oleh karena itu, masyarakat berharap agar kualitas layanan ini dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan sehingga menjadi semakin lebih baik dan semakin maju.

Layanan dengan kinerja maksimal kedua adalah layanan penyuluhan perikanan, di mana masyarakat juga menyampaikan tingkat kepuasan yang tinggi. Responden berharap agar pelayanan ini terus dilaksanakan dengan baik dan konsisten, mengingat manfaatnya yang dirasakan secara langsung oleh para pelaku usaha perikanan.

Sementara itu, untuk layanan penyuluhan kesehatan hewan, masyarakat menilai masih diperlukan peningkatan, terutama dalam aspek koordinasi dan kerja sama antar pihak terkait. Perbaikan pada aspek ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan, sehingga memberikan dukungan yang lebih optimal bagi kesehatan hewan dan kegiatan peternakan di Kota Blitar..

Berdasarkan berbagai aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat Kota Blitar, terdapat beberapa kebutuhan utama yang menjadi perhatian. Pertama, kelompok wanita tani mengharapkan adanya dukungan penyuluhan serta program pemberdayaan yang fokus pada upaya ketahanan pangan melalui pemanfaatan pekarangan rumah untuk bercocok tanam. Kedua, masyarakat menekankan pentingnya pelatihan atau penyuluhan yang dilakukan secara kontinu, disertai tindak lanjut yang jelas hingga menghasilkan output sesuai harapan.

Selain itu, masyarakat juga mengusulkan agar layanan dokter hewan dapat dimaksimalkan, termasuk dengan menyediakan pelayanan 24 jam melalui sistem pembagian shift serta publikasi jadwal dokter yang bertugas. Di sektor pertanian, warga menginginkan fasilitas listrik masuk sawah untuk membantu mengatasi permasalahan kekurangan air. Terakhir, kebutuhan akan pelatihan berkelanjutan terus menjadi prioritas untuk meningkatkan kapasitas masyarakat secara menyeluruh.

Menindaklanjuti hasil analisis tersebut, kami telah menyusun rencana aksi perbaikan layanan ke depan yang berfokus pada peningkatan kualitas penyuluhan, optimalisasi

layanan kesehatan hewan, penguatan infrastruktur pertanian, serta keberlanjutan program pemberdayaan masyarakat. Rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Adapun Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai berikut:

1. Penyuluhan Pertanian

Temuan: Layanan sudah berjalan sangat baik dan mendapat tingkat kepuasan tertinggi.

RTL:

1. **Mempertahankan standar layanan** penyuluhan pertanian dengan memastikan frekuensi kegiatan rutin tetap berjalan.
 2. **Mengembangkan materi penyuluhan** sesuai kebutuhan terbaru petani, terutama terkait ketahanan pangan, inovasi budidaya, dan teknologi pertanian sederhana.
 3. **Meningkatkan kompetensi penyuluh** melalui pelatihan internal dan kolaborasi dengan lembaga pendidikan atau praktisi pertanian.
 4. **Mendorong program pendampingan lanjutan**, sehingga petani mendapatkan bimbingan hingga pada tahap hasil (outcome).
-

2. Penyuluhan Perikanan

Temuan: Pelayanan dinilai sangat baik dan tetap diharapkan keberlanjutannya.

RTL:

1. **Melanjutkan program penyuluhan perikanan** secara berkala dengan memastikan penyuluh hadir di lapangan sesuai jadwal.
 2. **Meningkatkan fasilitas atau sarana penyuluhan**, seperti alat peraga, modul, atau teknologi sederhana perikanan.
 3. **Membangun forum komunikasi rutin** antara penyuluh dan kelompok pembudidaya ikan untuk memetakan kebutuhan dan kendala lapangan.
 4. **Menyusun evaluasi triwulan** untuk menilai efektivitas penyuluhan secara berkelanjutan.
-

3. Penyuluhan Kesehatan Hewan

Temuan: Perlu perbaikan terutama pada koordinasi dan kerja sama lintas pihak.

RTL:

1. **Meningkatkan koordinasi antar unit** pelayanan kesehatan hewan untuk memastikan kehadiran tenaga secara tepat waktu dan merata.
2. **Menyusun sistem penjadwalan layanan dokter hewan** yang lebih jelas, transparan, dan diinformasikan kepada masyarakat.
3. **Meningkatkan respons layanan**, termasuk opsi pengaduan cepat untuk kasus penyakit hewan.
4. **Membangun kerja sama** dengan komunitas peternak, lembaga pendidikan peternakan, atau klinik hewan untuk memperkuat kapasitas layanan.
5. **Mengadakan pelatihan tambahan** bagi tenaga kesehatan hewan agar mampu memberikan layanan lebih efektif.

4. Penguatan Program Secara Menyeluruh (Lintas Layanan)

1. **Menyusun SOP peningkatan mutu layanan** untuk memastikan setiap jenis pelayanan memiliki standar pelaksanaan yang jelas.
2. **Melakukan monitoring evaluasi berkala** untuk memetakan kendala dan capaian di tiga sektor layanan.
3. **Meningkatkan kualitas komunikasi publik**, termasuk penyebaran informasi jadwal, kegiatan, dan layanan melalui berbagai kanal resmi.
4. **Mengoptimalkan sinergi lintas bidang** (pertanian, perikanan, dan kesehatan hewan) untuk mendukung ketahanan pangan Kota Blitar secara terintegrasi.

2.4 Tren Nilai SKM

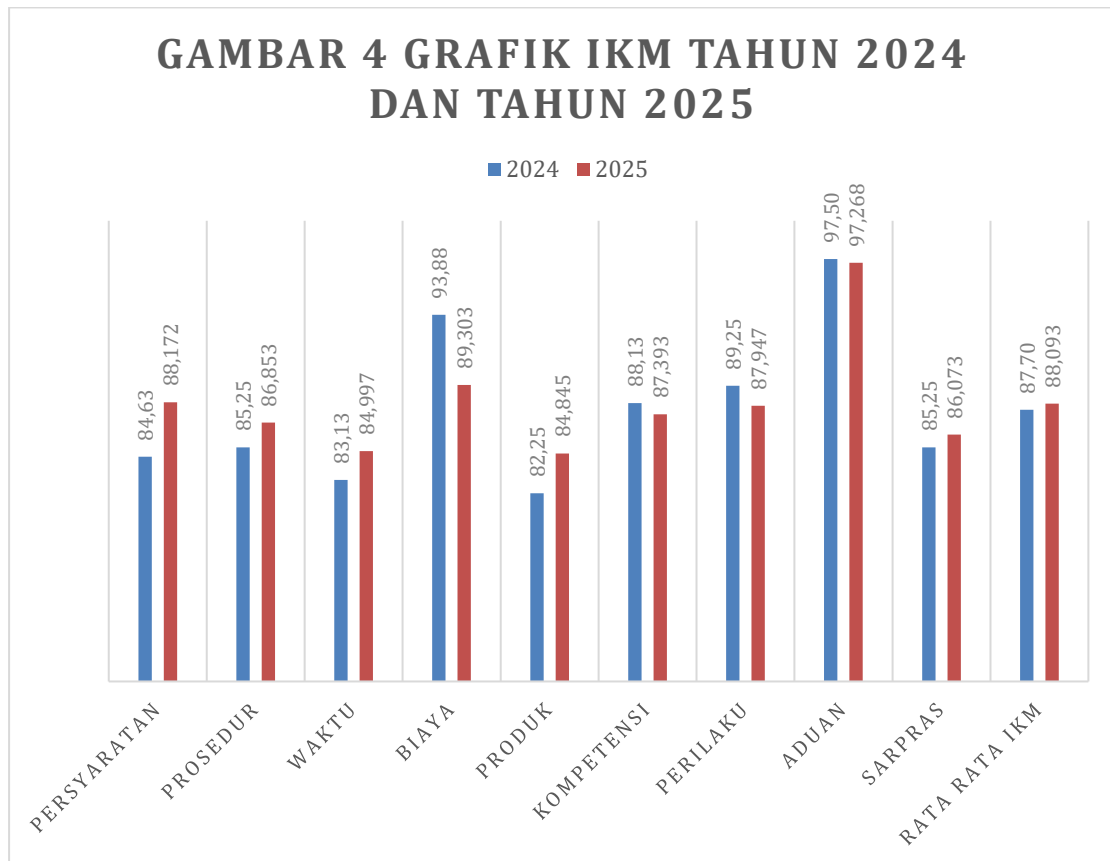
Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar dapat dilihat sebagai berikut:

TAHUN	2024	2025
PERSYARATAN	84,63	88,172
PROSEDUR	85,25	86,853
WAKTU	83,13	84,997
BIAYA	93,88	89,303
PRODUK	82,25	84,845
KOMPETENSI	88,13	87,393
PERILAKU	89,25	87,947
ADUAN	97,50	97,268
SARPRAS	85,25	86,073

RATA RATA IKM

87,70

88,093



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84,63
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,25
3	Waktu Penyelesaian	83,13
4	Biaya/Tarif	93,88
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82,25
6	Kompetensi Pelaksana	88,13
7	Perilaku Pelaksana	89,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,50
9	Sarana dan Prasarana	85,25

Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berdasarkan Hasil IKM

NO	ISU	RENCANA TIBDAK LANJIT
1 PERSYARATAN (IKM: 84,63)	Persyaratan layanan dinilai cukup baik, namun masih menyisakan kebingungan bagi sebagian masyarakat	• Menyederhanakan dan memperjelas informasi persyaratan layanan melalui berbagai kanal (website, media sosial, brosur). • Menyusun daftar persyaratan yang lebih ringkas, mudah dibaca, dan diberikan dalam bentuk infografis. • Melakukan sosialisasi persyaratan layanan kepada masyarakat secara berkala, terutama untuk jenis layanan baru

2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR (IKM: 85,25)	Prosedur dinilai cukup baik, namun masih terdapat alur yang dianggap kurang efisien.	• Melakukan review SOP untuk menyederhanakan alur pelayanan. • Menambahkan petunjuk alur layanan yang jelas di setiap area pelayanan. • Menyediakan panduan prosedur dalam bentuk video animasi atau poster. • Melakukan pelatihan internal untuk memastikan seluruh pelaksana memahami prosedur yang diperbarui.
3. WAKTU PENYELESAIAN (IKM: 83,13) – NILAI TERENDAH	Waktu Penyelesaian (IKM: 83,13) – Nilai Terendah	• Melakukan evaluasi bottle-neck (bagian pelayanan yang paling sering menyebabkanketerlambatan). • Menambah jumlah petugas pada jam-jam ramai atau pada jenis layanan yang membutuhkan waktu lebih lama. • Mengembangkan sistem antrian atau penjadwalan layanan berbasis digital. • Menetapkan standar waktu pelayanan baru yang lebih realistis dan menyesuaikan SOP.
4.BIAYA/TARIF (IKM: 93,88) – NILAI TERTINGGI KEDUA	Layanan sudah sangat memuaskan.	• Mempertahankan standar transparansi biaya/tarif. • Menginformasikan ketentuan tarif secara lebih mencolok di ruang layanan dan media digital. • Melakukan audit berkala untuk memastikan tidak ada pungutan tambahan di luar ketentuan.

5. PRODUK, SPESIFIKASI, DAN JENIS PELAYANAN (IKM: 82,25) – NILAI TERENDAH KEDUA	Masyarakat menilai kualitas dan jenis layanan masih dapat ditingkatkan. • Melakukan evaluasi kualitas output layanan pada setiap sektor (pertanian, perikanan, kesehatan hewan). • Mengembangkan inovasi layanan berbasis kebutuhan masyarakat (contoh: layanan penyuluhan tematik, konsultasi online). • Memperluas variasi materi penyuluhan dan meningkatkan kualitas modul pelatihan. • Melakukan uji coba layanan baru berbasis masukan masyarakat.
---	--

6.KOMPETENSI PELAKSANA (IKM: 88,13)	Kompetensi dinilai baik namun masih perlu peningkatan pada bidang tertentu	• Memberikan pelatihan teknis sesuai bidang layanan, seperti pertanian modern, teknologi budidaya, dan kesehatan hewan. • Mengikuti workshop, Bimtek, dan pelatihan sertifikasi profesional. • Menyusun program pembelajaran internal lintas bidang untuk memperluas kapasitas petugas.
7.PERILAKU PELAKSANA (IKM: 89,25)	Sudah baik, perlu dipertahankan dan semakin ditingkatkan	• Menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima (service excellence). • Melakukan supervisi dan pengawasan langsung terkait sikap petugas di lapangan. • Memberikan penghargaan bulanan/kuartalan bagi pelaksana dengan kinerja terbaik
8.PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN (IKM: 97,50) – NILAI TERTINGGI	Sudah sangat memuaskan dan menjadi kekuatan layanan	• Mempertahankan sistem pengelolaan pengaduan yang responsif. • Menambahkan kanal pengaduan tambahan (WhatsApp, aplikasi mobile, QR code). • Melakukan analisis pengaduan setiap bulan untuk mendeteksi masalah secara dini. • Publikasi laporan penanganan pengaduan secara transparan kepada masyarakat.

9. SARANA DAN PRASARANA (IKM: 85,25)	Kondisi sarana prasarana cukup baik, tetapi ada peningkatan	• Melakukan pemeliharaan rutin terhadap sarpras layanan (ruang, alat penyuluhan, peralatan lapangan). • Menambah sarpras yang mendukung penyuluhan modern (alat demonstrasi, media visual, perangkat digital). • Menyediakan fasilitas ruang tunggu yang lebih nyaman. • Melakukan peremajaan peralatan yang sudah tidak layak.
--	---	--

Kesimpulan RTL Secara Umum, Rencana Tindak Lanjut di atas disusun untuk meningkatkan unsur-unsur layanan yang mendapatkan nilai rendah, mempertahankan unsur yang sudah sangat baik, serta mendorong terjadinya peningkatan kinerja layanan secara menyeluruh. Fokus utama perbaikan terdapat pada: 1) Percepatan waktu layanan,, 2) Peningkatan kualitas produk layanan, 3) Penyederhanaan prosedur, 4) Peningkatan kompetensi pelaksana, dan 5) Penguatan sarana prasarana dan komunikasi layanan.

RTL ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan DKPP dan meningkatkan angka IKM pada periode berikutnya. Jika Anda ingin, saya bisa buat RTL dalam format tabel, versi naratif ringkas, atau versi siap tempel ke laporan resmi (format formal pemerintahan).

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 377 orang mengisi SKM pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar di tahun 2025, menyimpulkan sangat puas terhadap pelayanan dinas ketahanan pangan dan pertanian dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,09.
- Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan DKPP Kota Blitar secara umum telah berjalan dengan baik, terutama pada layanan yang bersifat penyuluhan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan peningkatan.
- Secara kuantitatif, aspek produk layanan dan prosedur layanan menjadi dua dimensi yang memperoleh skor relatif lebih rendah, dengan waktu layanan menjadi indikator terendah. Hal ini menunjukkan perlunya optimalisasi alur pelayanan dan peningkatan kecepatan layanan guna memenuhi ekspektasi masyarakat.
- Secara kualitatif, masyarakat memberikan apresiasi tinggi terhadap penyuluhan pertanian dan penyuluhan perikanan, yang dinilai telah memberikan manfaat signifikan dalam mendukung ketahanan pangan dan peningkatan produktivitas. Namun, pada layanan penyuluhan kesehatan hewan, masyarakat masih mengharapkan perbaikan terutama dalam aspek koordinasi, ketersediaan tenaga dokter hewan, dan respons layanan.
- Selain itu, berbagai aspirasi masyarakat seperti kebutuhan pelatihan berkelanjutan, dukungan pemberdayaan kelompok wanita tani, penyediaan listrik masuk sawah, serta optimalisasi layanan dokter hewan menjadi masukan penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan ke depan.

Sebagai tindak lanjut, DKPP telah menyusun rencana aksi yang berfokus pada peningkatan kualitas penyuluhan, penguatan koordinasi layanan kesehatan hewan,

perbaikan tata kelola layanan, dan pengembangan program pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini menjadi dasar strategis bagi DKPP Kota Blitar untuk terus melakukan perbaikan layanan, menjaga keberlanjutan program unggulan, serta meningkatkan daya dukung sektor pertanian, perikanan, dan kesehatan hewan dalam rangka memperkuat ketahanan pangan daerah.

Kota Blitar, 5 Desember 2025

Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan
Pertanian Kota Blitar



drh. Dewi Masitoh, M.Agr
Pembina Tingkat I / IVa
NIP197912062006042005

LAMPIRAN

1. Kuesioner (berdasarkan aplikasi e-sukma)

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DASAP
KOTAS BLUTISS

Forma pengisian profil responden

Nama
 No. HP
 Email

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

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

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DASAP
KOTAS BLUTISS

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur prosedur pelayanan di unit ini.

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

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

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DASAP
KOTAS BLUTISS

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/harf dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal, ☐ Cukup mahal,
☐ Murah, ☐ Gratis/Sesuai ketentuan

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

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

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DASAP
KOTAS BLUTISS

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak kompeten, ☐ Kurang kompeten,
☐ Kompeten, ☐ Sangat kompeten.

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait integritas dan keramahan.

☐ Tidak sopan dan ramah, ☐ Kurang sopan dan ramah,
☐ Sopan dan ramah, ☐ Sangat sopan dan ramah.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DASAP
KOTAS BLUTISS

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

☐ Buruk, ☐ Cukup,
☐ Baik, ☐ Sangat baik.

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Layanan Penyuluhan Perikanan



Layanan Penyuluhan Pertanian



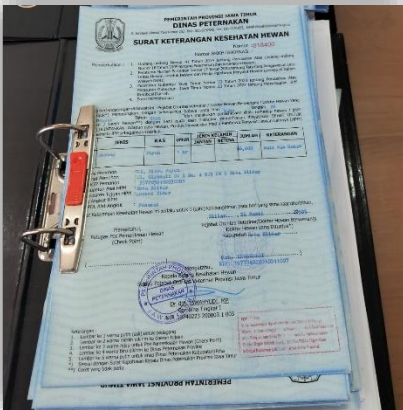
Layanan Benih Ikan



Layanan Pemotongan RPH



Layanan Penerbitan SKKPH



Layanan Kesehatan Hewan

