

# LAPORAN

## HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE 2022



DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN  
KABUPATEN KARANGANYAR  
TAHUN 2022

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, 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 Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	75,35	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,135	C
3	Waktu Penyelesaian	74,825	C
4	Biaya/Tarif	99,65	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	75,1	C
6	Kompetensi Pelaksana	75,35	C
7	Perilaku Pelaksana	75,525	C
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	77,225	B
9	Sarana dan Prasarana	75	C

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena 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 unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Peningkatan sosialisasi terkait dengan waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP)	√				Sekretaris
2	Sarana dan Prasarana	2.1 Memaksimalkan Tenaga Fungsional di lapangan dan sarana pendukung	√	√	√	√	Sekretaris
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Peningkatan sosialisasi Produk Layanan melalui media elektronik dan non - elektronik	√	√	√	√	Sekretaris

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan sosialisasi terkait dengan waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP)	Sudah	Memberikan sosialisasi ketepatan waktu dalam pelayanan (Sesuai SOP)		
2	Memaksimalkan Kinerja Tenaga Fungsional di lapangan dan sarana pendukung	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberi Pengarahan</li> <li>- Memberikan target penyelesaian pekerjaan</li> </ul>		

					
3	Peningkatan sosialisasi Produk Layanan melalui media elektronik dan non - elektronik	Sudah	Memberikan Sosialisasi kepada Petani adanya layanan Non – elektronik (Sertifikasi Beras Organik, Kartu Tani, Surat Keterangan Kesehatan Hewan dll)  Elektronik ( SI Empok, Sosial Media )		

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Peningkatan sosialisasi terkait dengan waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkoordinasikan dengan bidang-bidang</li> <li>- Mengadakan rapat</li> </ul>	Sesuai SOP masing Pelayanan	Kepala Dinas	OPD terkait
2	Memaksimalkan Kinerja Tenaga Fungsional di lapangan dan sarana pendukung	Memberikan support dan bimbingan kepada PPL untuk bekerja dalam memberikan pembinaan pada para Gapoktan di	Sesuai SOP	Kepala Dinas	OPD terkait



		wilayah kerja masing-masing			
3	Peningkatan sosialisasi Produk Layanan melalui media elektronik dan non – elektronik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkoordinasikan dengan bidang-bidang agar menyampaikan kegiatan pada TIM Medsos agar segera diupload pada medsos</li> <li>- Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dengan bidang untuk disampaikan pada masyarakat melalui media konvensional</li> </ul>	Sesuai SOP	Kepala Dinas	OPD terkait

Karanganyar, November 2023

**KEPALA DINAS PERTANIAN,  
PANGAN DAN PERIKANAN  
KABUPATEN KARANGANYAR**



**Ir. SITI MAISYAROH, M.Si.**

Pembina Utara Muda

NIP.19640525 198912 2 001