

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun 2023 Semester 2



DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN

KABUPATEN BANYUMAS

TAHUN 2024

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 dan Ketahanan Pangan** perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuousimprovement* 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 dan Ketahanan Pangan** tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	81,5	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,5	Baik
3	Waktu Penyelesaian	81,5	Baik
4	Biaya/Tarif	99,25	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,75	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83,75	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	77.75	Baik

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 Tahun2023

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	1.1 (Realisasi adanya digitalisasi layanan melalui SOLTANMAS)	✓	✓	✓	✓	Bidang Sarpras
2	Unsur 3 (Jangka Waktu)	2.1 (Realisasi adanya digitalisasi layanan melalui SOLTANMAS untuk mendukung waktu layanan lebih cepat)	✓	✓	✓	✓	Bidang Sarpras
3	Unsur 5 (Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan)	3.1 (Koordinasi dan sosialisasi untuk menyamakan persepsi tentang pendataan kelembagaan petani dan penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) kepada kelembagaan	✓	✓	✓	✓	Bidang Penyuluhan dan Bina Usaha

		peternakan)					
		3.2 (Dinas memberikan draft surat keterangan lahan organik yang akan diterbitkan untuk disesuaikan dengan regulasi yang berlaku)	✓				Bidang Perkebunan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023

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	1.1 (Realisasi adanya digitalisasi layanan melalui SOLTANMAS)	Sudah	Layanan permohonan rekomendasi BBM Bersubsidi sudah dilaksanakan secara online yaitu dengan menggunakan aplikasi SOLTANMAS, sehingga mekanisme dan prosedur harus diubah yang semula layanan dengan <i>offline</i> menjadi <i>online</i>	https://drive.google.com/drive/folders/1w1GC9ifMTb4xJuKUv7cU-IP7z3ZL8230?usp=drive_link	Masih ada pengguna layanan yang belum bisa mengajukan layanan secara online, sehingga sosialisasi perlu untuk terus dilaksanakan.
2	2.1 (Realisasi adanya digitalisasi layanan melalui SOLTANMAS untuk mendukung waktu layanan lebih cepat)	Sudah	Layanan permohonan rekomendasi BBM Bersubsidi sudah dilaksanakan secara <i>online</i> yaitu dengan menggunakan aplikasi SOLTANMAS, sehingga waktu pelayanan lebih cepat	https://drive.google.com/drive/folders/1w1GC9ifMTb4xJuKUv7cU-IP7z3ZL8230?usp=drive_link	-

			dilaksanakan		
3	3.1 (Koordinasi dan sosialisasi untuk menyamakan persepsi tentang pendataan kelembagaan petani dan penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) kepada kelembagaan peternakan)	Masih dalam proses konsultasi kelembagaan peternakan agar dapat diterbitkan dalam SKT	Berkaitan dengan SKT yang dikeluarkan oleh Dinas Pertanian	https://drive.google.com/drive/folders/16MhCGZNSxnrG4yWcbVjs4ldVpmpZdEY?usp=drive_link	
	3.2 (Dinas memberikan draft surat keterangan lahan organik yang akan diterbitkan untuk disesuaikan dengan regulasi yang berlaku)	Sudah	Telah mencantumkan regulasi yang berlaku dalam surat keterangan lahan organik	https://drive.google.com/drive/folders/1s6KTPMqiX3OcSRPw9GIf0e2Sa6PlgrTZ?usp=drive_link	-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Koordinasi dan sosialisasi untuk menyamakan persepsi tentang pendataan kelembagaan petani dan penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) kepada kelembagaan peternakan
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	Melaksanakan koordinasi dan sosialisasi untuk menyamakan persepsi tentang Pendataan kelembagaan petani dan penerbitan SKT kepada kelembagaan peternakan	Melaksanakan konsultasi dengan Kementerian Pertanian	Desember 2024	Bidang Penyuluhan	Kementerian Pertanian

Banyumas, 22 Juli 2024

Kepala Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
Kabupaten Banyumas



Dr. Jaka Budi Santosa, MM
NIP. 19650606 199403 1 008