

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PERTANIAN  
KABUPATEN BANJAR  
TAHUN 2024**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	10
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>16</b>
1. Kuesioner .....	16
2. Hasil Pengolahan Data .....	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	22
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	27



# 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 Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar nomor 59 tahun tentang pedoman pelaksanaan **SKM** terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **Kab. Banjar**. 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 Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 Penyuluhan Pertanian, Benih/Bibit Pertanian, Mekanisasi Pertanian, Pemotongan Ternak Ruminansia dan Unggas, Pelayanan Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner serta Pelayanan Jasa Medik Veteriner yang telah diberikan oleh UPTD Pelaksana Penyuluhan Pertanian, UPTD Balai Benih, UPTD Balai Mekanisasi Pertanian, UPTD Rumah Potong Ruminansia dan Unggas, Bidang Kesehatan Hewan dan Masyarakat Veteriner

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 Pertanian Kabupaten Banjar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian Kabupaten Banjar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual, yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Banjar. yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. 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 Lokasi masing-masing unit pelayanan UPTD Pelaksana Penyuluhan Pertanian, UPTD Balai Benih, UPTD Balai Mekanisasi Pertanian, UPTD Rumah Potong Ruminansia dan Unggas, Bidang Kesehatan Hewan dan Masyarakat Veteriner. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus	22
2.	Pengumpulan Data	September	21
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	6

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pertanian Kabupaten Banjar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pertanian Kabupaten Banjar. dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50.000 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 180 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 180 isi sesuai dengan jumlah orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTA SE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	27%
		PEREMPUAN	132	73%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,56%
		SLTP	8	4,44%
		SLTA	95	52,8%
		DIII	5	2,78
		SI	60	33,3%
		S2	11	6,1%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	50	7,2%
		TNI	27	0,56%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	66	36,67%
		WIRUSAHA	24	13,3%
		LAINNYA	76	42,2%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BENIH/BIBIT PERTANIAN	26	14,4%
		LAYANAN	13	7,2%

		MEKANISASI PERTANIAN		
		LAYANAN PEMOTONGAN RUMINANSIA DAN UNGGAS	15	8,3%
		KESEHATAN HEWAN DAN MASYARAKAT VETERINER	100	55,6%
		LAINNYA PENYULUHAN PERTANIAN	26	14,4%

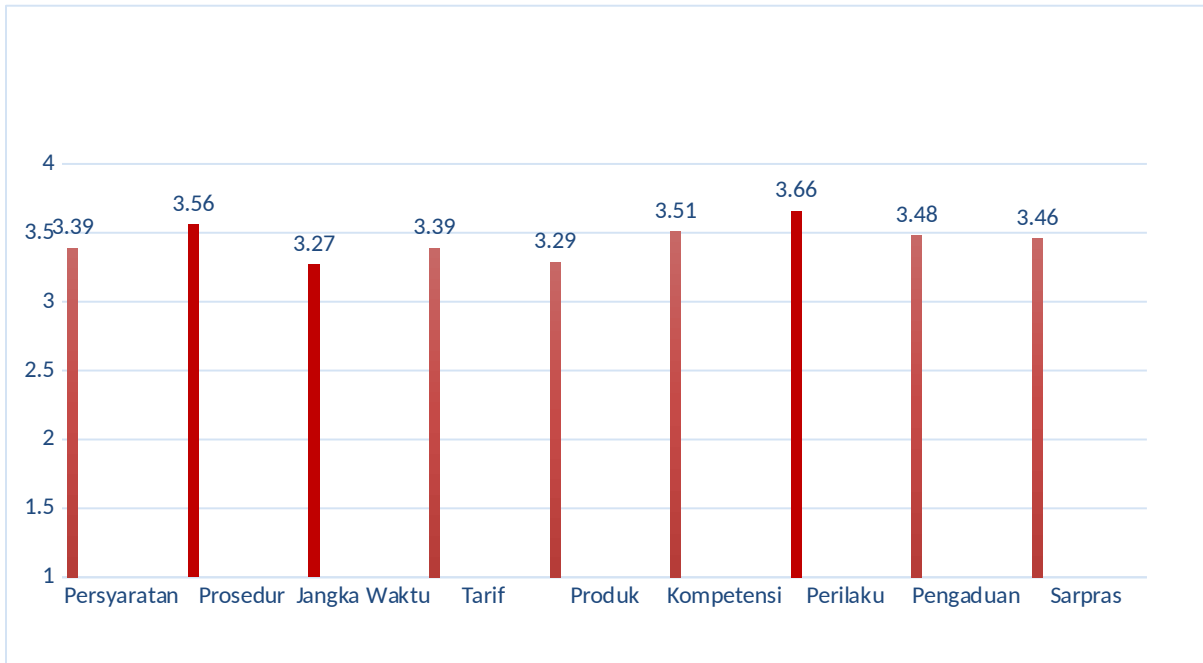
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,39	3,56	3,27	3,39	3,29	3,51	3,66	3,48	3,46
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>86,14 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,27 Selanjutnya Produk yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,66 dari unsur prosedur mendapatkan 3,56

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- pelayanan pengaduan masyarakat melalui tulisan yang dimasukkan kedalam kotak saran / kotak pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
- Pelayanan pengaduan masyarakat melai email [dinaspertanianbanjar@gmail.com](mailto:dinaspertanianbanjar@gmail.com) website : [pertanian.banjarkab.go.id](http://pertanian.banjarkab.go.id), dan SP4N - LAPOR

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Belum adanya kotak saran / kotak pengaduan
- Belum tersosialisasinya Pelayanan pengaduan masyarakat melalui email, website, dan SP4N - LAPOR

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana

tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

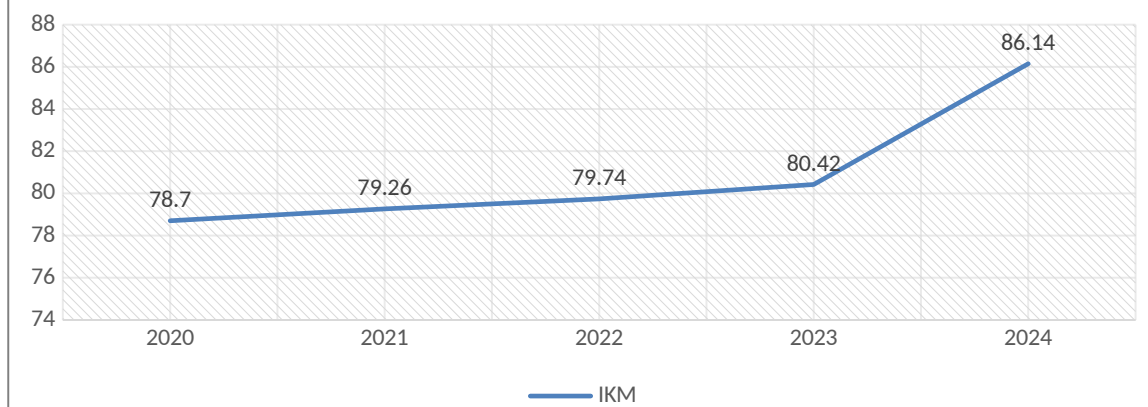
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal dan Koordinasi Dinas Pertanian Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Layanan Pengaduan	1. tersedianya kotak saran / kotak pengaduan	√	√	√		Sekretariat

#### 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 Pertanian Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :

### Nilai SKM Dinas Pertanian Kabupaten Banjar Tahun 2018-2021



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sesuai tabelnya hingga 2024 pada Dinas Pertanian Kabupaten Banjar.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Banjar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 86,14. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,27 Selanjutnya produk yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KLINIK HEWAN KAWANKU BUNGAS  
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR  
TAHUN 2024

---

Tanggal Survei : 20/02/18  
Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : 47 tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....IRT.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pemeriksaan dan pengobatan  
Konsultasi, (Pemeriksaan dan Pengobatan Hewan Kecil,) Sedang dan Berat, (Vaksin Hewan)  
Penanganan Bedah/Operasi, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)	P
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah		1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik.		1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik		1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

Semoga kedepannya menjadi lebih baik dan terus berkembang  
Semangat!

Tanggal Survei : 27/9/24  
 Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Usia : 18...tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : .....Pengobatan.....misal:  
 Konsultasi, Pemeriksaan dan Pengobatan Hewan Kecil, Sedang dan Berat, Vaksin Hewan,  
 Penanganan Bedah/Operasi, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)	P*)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 1 2 3 4
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah 1 2 3 4
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik 1 2 3 4
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik 1 2 3 4
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN UNIT PELAYANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	4	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	3	4	4	4	4
11	4	4	4	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	4	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	4	3	4	3	4	4	3	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	3	3	3	4	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	3	4	4	4	3
27	3	4	3	4	4	3	3	4	4
28	4	3	3	3	4	3	3	3	3
29	3	3	3	4	4	3	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	3	4	4	3
34	3	3	3	4	3	4	4	3	3
35	3	4	3	4	3	3	4	4	3
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	4	3	3	4	4	4
39	4	4	3	3	3	4	4	3	3
40	4	3	3	3	3	4	4	3	4
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	4	3	3	4	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	3	4	4	4	3	4	4
47	3	4	3	4	3	4	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	3	3	4	4	4	3	4
50	4	4	3	3	3	4	4	4	4
51	3	3	3	3	4	4	4	3	3
52	3	3	4	3	3	4	4	3	3
53	4	4	3	3	3	4	4	4	3
54	4	4	4	3	3	4	4	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	3	4	3	4	4	4	4
57	3	4	3	4	3	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	3	3	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	3	4	3	3	3	3	4	3	3
66	3	4	3	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	4	3	4	3
68	3	4	3	3	3	3	3	3	4
69	3	4	3	3	3	4	3	3	3

69	3	4	3	3	3	4	3	3	3
70	3	4	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	3	4	3	3	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	3	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	2	3	2	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	4	4	4	4
81	3	4	3	3	3	3	4	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	4	3	4	3	4	4	3	4
85	3	4	3	3	3	4	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	4	4	3
87	3	3	3	4	3	3	4	4	4
88	3	3	3	3	3	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	4	4	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	3	3	3	3	3	3	3
92	3	4	3	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	3	4	4	4	4
96	4	4	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	4	4	4	4	4	3	4
98	3	4	4	4	3	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	4	3	3	4
100	3	4	3	3	4	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	4	3	3
104	3	3	3	3	3	4	4	4	4
105	3	4	3	3	3	3	4	3	3
106	4	4	3	3	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	3	3	3	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	3	4	4	3	3
111	3	3	3	3	3	3	4	3	3
112	4	4	3	4	4	4	4	4	3
113	4	4	3	3	4	4	4	4	4
114	4	4	3	3	3	4	4	3	4
115	3	3	3	4	3	3	4	4	4
116	3	3	3	3	3	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	3	3	3	3	3	4	4	3	4
119	3	4	3	4	3	4	4	4	3
120	3	3	3	4	3	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	4	3	4	4
122	3	4	3	3	3	3	4	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	3	4	3	4	4	4	3
126	4	4	3	4	3	3	4	4	4
127	4	3	4	3	3	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	4	3	3	4
130	4	4	4	4	3	3	4	4	4
131	4	4	3	4	3	3	4	4	3
132	4	4	3	4	3	3	4	4	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	4	3
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	4	3	3
139	3	4	3	3	3	4	3	3	3
140	4	3	3	4	3	4	3	4	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	4	4	3	3	4	4	3	3
143	4	4	3	3	3	3	4	3	3
144	3	4	3	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	3	3	3	4	3	3	3

148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	3	4	4	3	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	4	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	4	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4
155	3	4	3	3	4	4	4	4	4
156	3	4	3	4	3	3	4	3	3
157	3	3	4	3	4	3	4	4	4
158	4	4	4	4	4	3	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	4	4	4	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	4	3	3
166	3	3	3	3	3	3	4	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	3	4	4	4
169	3	4	3	3	3	3	3	3	3
170	4	4	4	3	3	4	4	4	3
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	4	3	3
177	3	3	3	3	4	3	3	3	3
178	4	4	4	3	4	3	4	4	4
179	4	4	4	3	3	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai / Unsur	611	641	588	611	593	632	658	626	622
NRR / Unsur	3,394	3,561	3,267	3,394	3,294	3,511	3,656	3,478	3,456
NRR tertimbang / Unsur	0,377	0,396	0,363	0,377	0,366	0,390	0,406	0,386	0,384
Kategori Per Unsur	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<sup>*)</sup> <b>3,446</b>	<sup>**)</sup> <b>86,142</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- <sup>\*)</sup> = Jumlah NRR IKM tertimbang
- <sup>\*\*)</sup> = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,0909

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,394
U2	Prosedur	3,561
U3	Waktu Pelayanan	3,267
U4	Biaya/Tarif	3,394
U5	Produk Layanan	3,294
U6	Kompetensi Pelaksana	FALSE
U7	Perilaku Pelaksana	3,656
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,478
U9	Sarana dan Prasarana	3,456

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**86,14**

**Mutu Pelayanan :**

**Baik**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

**% JAWABAN**

	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,56	0,00	1,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,56
Baik	59,44	43,89	71,11	60,56	70,56	48,89	34,44	52,22	53,33
Sangat Baik	40,00	56,11	27,78	39,44	29,44	51,11	65,56	47,78	46,11
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	180	180	180	180	180	180	180	180	180
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**JUMLAH JAWABAN**

	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	0	2	0	0	0	0	0	1
Baik	107	79	128	109	127	88	62	94	96
Sangat Baik	72	101	50	71	53	92	118	86	83
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	180	180	180	180	180	180	180	180	180

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Foto Pelayanan Klinik Hewan “Kawanku Bungas” Bidang Keswan Kesmavet





Foto Pelayanan UPTD Balai Benih



Foto Pelayanan UPTD Rumah Potong Ruminansia dan Unggas



Foto Pelayanan UPD Mekanisasi Pertanian

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode  
Sebelumnya  
Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024**



**DINAS PERTANIAN  
KABUPATEN BANJAR  
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 Kabupaten Banjar 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 Kabupaten Banjar. periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>3,39</b>	<b>B</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3,56</b>	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3,27</b>	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif	<b>3,39</b>	<b>B</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3,29</b>	<b>B</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,51</b>	<b>B</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>3,66</b>	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3,48</b>	<b>B</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>3,46</b>	<b>B</b>

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	Unsur 3	1. melatih karyawan yang memberikan pelayanan 2. memberikan batas waktu pelayanan 3. menyediakan layanan complain 4. menerima kritik dan saran 5. bersikap ramah dan memiliki empati	√	√	√		<b>1. Bidang Keswan Kesmavet</b> <b>2. UPTD Balai benih TPH</b> <b>3. UPTD Balai Mekanisasi Pertanian</b> <b>4. UPTD Balai Pelaksana Penyuluhan Pertanian</b> <b>5. UPTD RPH</b>

## 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	1.1 (Nama Kegiatan)	Belum	-	-	-

## **BAB IV KESIMPULAN**

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

1. Dinas Pertanian belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut.
2. 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	Penanganan waktu penyelesaian	melatih karyawan yang memberikan pelayanan	-	Sekretariat	Distan

Ditetapkan di : Martapura  
Pada tanggal : 24 Oktober2024

Ditandatangani secara elektronik oleh:  
Kepala Dinas Pertanian

\${ttd}

Warsita, S.Hut. MP  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19671025 199703 1 001