

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana 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.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM	12

BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisisioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3.	
4	

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 dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bangka Tengah, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah.

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 dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah Metode Pengumpulan Data.

Pelaksanaan SKM dilakukan secara online/ kuisisioner elektronik melalui *google form* 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 dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah 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).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi-lokasi tempat pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli - Agustus 2023	8
2.	Pengumpulan Data	September-Oktober 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka tengah. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan di Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka tengah dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 440 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 205 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 205 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	152	74,1 %
		PEREMPUAN	53	25,9 %
2	PENDIDIKAN	SD	42	20,69 %
		SLTP	14	6,90 %
		SLTA	71	34,98 %
		DIII	8	3,94 %
		S1	68	33,50 %
3	PEKERJAAN	PNS	49	23,90 %
		PETANI	101	49,27 %
		LAINNYA	55	26,83 %

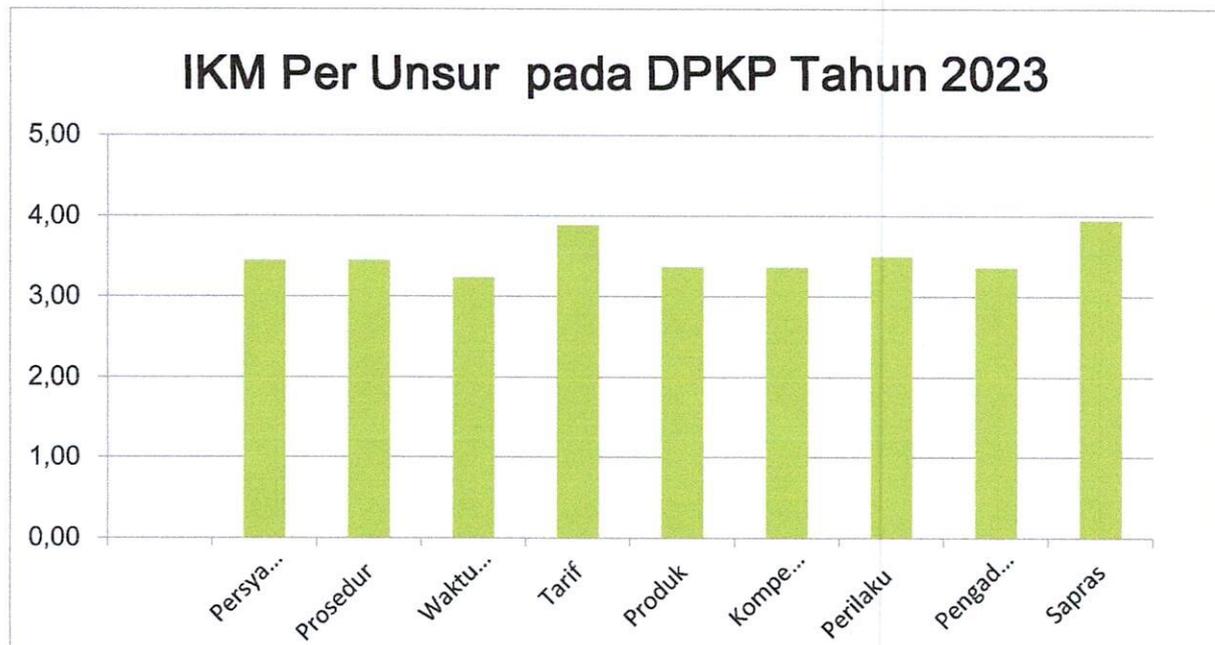
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,45	3,45	3,24	3,89	3,37	3,36	3,50	3,36	3,95
Kategori		B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan		86,81								

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. Unsur layanan waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah sebesar 3,24, diikuti oleh kompetensi pelaksana pelayanan dan penanganan pengaduan, saran masukan dengan nilai masing-masing 3,36 yang merupakan nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi sebesar 3,95 dari unsur sarana dan prasarana, disusul unsur biaya/tarif dengan nilai 3,89 serta unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya sebesar 3,50.

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

- a. "Perkuat kapasitas penyuluhan bidang perkebunan dan ternak".
- b. "Lebih mengoptimalkan dalam memberikan pelayan kepada petani dan informasi mengenai hal-hal yang ada di bidang pertanian"

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

Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Penanganan sebenarnya telah dilakukan namun karena:

- a. Terbatasnya jumlah petugas, sehingga petugas yang ada masih merangkap di beberapa tempat.
- b. Terdapatnya petugas yang masih baru sehingga masih perlu ditingkatkan kemampuan dan keterampilannya.

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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1	Waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun SOP - Mengusulkan penambahan jumlah petugas 	2023	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
2	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan keterampilan petugas melalui bimtek dan pelatihan/ magang 	2023-2024	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

3	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun SOP - Mengusulkan penambahan jumlah petugas 	2023 - 2024	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
---	----------------------	---	-------------	--------------------------------------

4.3 Tren Nilai SKM

Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah belum dapat menyajikan kecenderungan (tren) layanan publik yang diberikan kepada masyarakat, karena Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah baru terbentuk berdasarkan pada:

- Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2016 Nomor 240), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2022 Nomor 306)
- Peraturan Bupati Bangka Tengah Nomor 43 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah Nomor : 1196 Tahun 2022).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus sampai Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,81.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana pelayanan dan penanganan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 3,95 disusul biaya/tarif dengan nilai 3,89 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya sebesar 3,50.

Koba, 21 Desember 2023

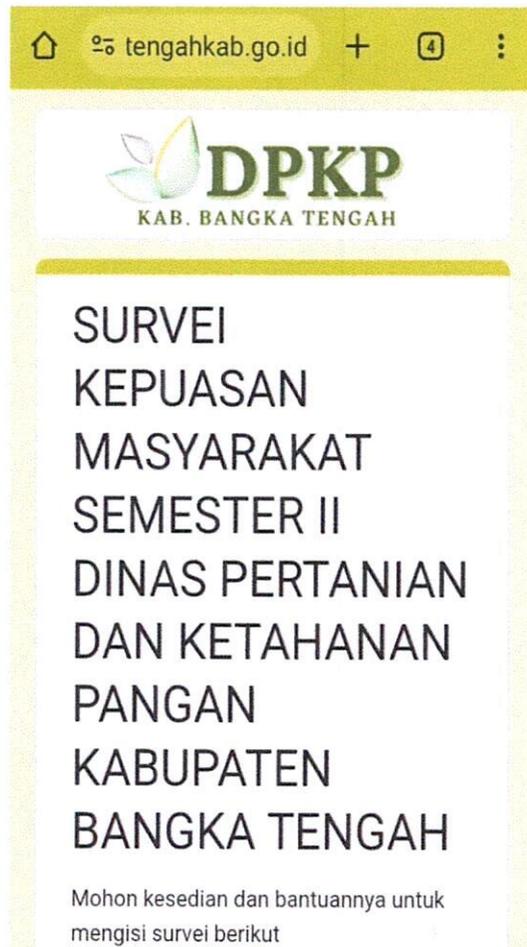
**KEPALA DINAS PERTANIAN DAN
KETAHANAN PANGAN**



Dr. DIAN AKBARINI, M.Si., S.Si
NIP. 19750612 200512 2006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data SKM

Hasil Survei SKM DPKP fix - Excel (Product Activation Failed) | husaf.sribuono2012@hotmail.com

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

R28 =SUM(R26:V26)

NO	REKAPITULASI										JERIS RELANS			PENCOWAN					PESERJIAN				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Lk	Pr	hgr	D6.51	D3	BGA	IMP	SD	PK3	PETALI	LANNYA		
1	175	173	168	194	173	170	171	170	198	175	22	25	58	18	22	4	8	3	32	8	19		
TOTAL	175	173	168	194	173	170	171	170	198	175													
NILAI RATA-RATA	3,50	3,46	3,36	3,88	3,46	3,40	3,42	3,40	3,96	3,50													
2	334	326	329	375	323	333	344	332	383	334	79	18	57	87	23	3	41	8	23	11	71		
TOTAL	334	326	329	375	323	333	344	332	383	334													
NILAI RATA-RATA	3,44	3,36	3,39	3,87	3,33	3,43	3,47	3,42	3,86	3,34													
3	19	19	16	19	18	18	19	19	20	19	2	3	5	8									
TOTAL	19	19	16	19	18	18	19	19	20	19													
NILAI RATA-RATA	3,80	3,80	3,20	3,80	3,60	3,60	3,80	3,80	4,00	3,80													
4	94	95	91	118	87	90	90	90	120	90	38		38	20	3		11	2	14	1	17		
TOTAL	94	95	91	118	87	90	90	90	120	90													
NILAI RATA-RATA	3,13	3,17	3,03	3,87	3,23	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00													
5	78	80	74	90	74	78	85	73	88	88	19	4	23	23	6	2	10	4	1	3	3		
TOTAL	78	80	74	90	74	78	85	73	88	88													
NILAI RATA-RATA	3,29	3,48	3,22	3,91	3,22	3,39	3,70	3,17	3,83	3,83													
TOTAL KUESIONER											182	63			68	8	71	14	47	49	101		
Rata-rata pers. sebelum pengisi kuesioner											206		206		33.56%	3.94%	34.96%	6.38%	29.63%	23.30%	43.27%	26.83%	
											0,741	0,259									295		
															100.00%								

Grifik Survey Semester 2 Rekap semester 2 IKM DPKP Semester 2 Grifik semester 2

Ready

Search

7:46 AM 12/21/2023

Hasil Survei SKM DPKP fix - Excel (Product Activation Failed) | husaf.sribuono2012@hotmail.com

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

C13 =SUM(C7:C11)/5

NO	PRODUK LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Informasi Harga Pasar Strategis	3,50	3,46	3,38	3,88	3,46	3,40	3,42	3,40	3,96
2	Penyuluhan Pertanian	3,44	3,36	3,39	3,87	3,33	3,43	3,57	3,42	3,95
3	Registrasi Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)	3,80	3,80	3,20	3,80	3,60	3,60	3,80	3,80	4,00
4	Surat Tanda Daftar Berusaha (STDB)	3,13	3,17	3,03	3,97	3,23	3,00	3,00	3,00	4,00
5	Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)	3,39	3,48	3,22	3,91	3,22	3,39	3,70	3,17	3,83
	Jumlah sample	205	205	205	205	205	205	205	205	205
	NRR unsur (IKM per unsur)	3,45	3,45	3,24	3,89	3,37	3,36	3,50	3,36	3,95
	NRR terimbang	0,38	0,38	0,35	0,43	0,37	0,37	0,38	0,37	0,43
	IKM									
	Konversi IKM									
	Nilai Pelayanan									

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik

Grifik Survey Semester 2 Rekap semester 2 IKM DPKP Semester 2 Grifik semester 2

Ready

Search

Average: 3.51 Count: 9 Sum: 31.57

7:46 AM 12/21/2023