

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Tahun 2024**



**DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN  
KABUPATEN BANGKA TENGAH  
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 Kabupaten Bangka Tengah 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 dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah periode tahun 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	3,60	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,54	A
3	Waktu Penyelesaian	3,54	A
4	Biaya/Tarif	3,89	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,54	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	A
7	Perilaku Pelaksana	3,69	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,50	B
9	Sarana dan Prasarana	3,94	A

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 nilai sama dan 1 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 I	TW II	TW III	TW III	
1.	<b>Prosedur Pelayanan</b>	1.1 Memberikan pemahaman kepada petugas akan pentingnya pelayanan sesuai SOP	√	√	√	√	DPKP
2.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	2.1 Memberikan pemahaman kepada petugas akan pentingnya pelayanan sesuai SOP	√	√	√	√	DPKP
3.	<b>Produk Layanan</b>	3.1 Meningkatkan kualitas pelayanan	√	√	√	√	DPKP
4.	<b>Penanganan Pengaduan</b>	4.1 Menyebarluaskan informasi/kontak <i>person</i> pengaduan	√	√	√	√	DPKP

3.	3.1 Meningkatkan kualitas pelayanan	Sudah	Bimbingan Teknis		Keterbatasan anggaran
4.	4.1 Menyebarluaskan informasi dan kontak <i>person</i> pengaduan	Belum	<p>1. Membuat surat edaran pengaduan layanan untuk semua desa/kelurahan se Kabupaten Bangka Tengah</p> <p>2. Web DPKP : <a href="https://dphp.bangkatengahkab.go.id/">https://dphp.bangkatengahkab.go.id/</a></p> <p>3. Pengaduan melalui Aplikasi SPAN-Lapor, lapor.go.id</p>		<p>1. Aplikasi lapor.go.id sulit di akses</p> <p>2. Belum semua masyarakat terbiasa mengakses pengaduan melalui digitalisasi</p>



## 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 Memberikan pemahaman kepada petugas akan pentingnya pelayanan sesuai SOP	Sudah	Sosialisasi Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Peraturan yang berlaku kepada petugas		Masih terdapat petugas yang belum mengikuti sosialisasi
2	2.1 Memberikan pemahaman kepada petugas akan pentingnya pelayanan sesuai SOP	Sudah	Mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur		Masih terdapat petugas yang belum mengikuti sosialisasi

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bangka Tengah telah melaksanakan 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: Bimbingan teknis dan sosialisasi terkait penanganan pengaduan belum dilaksanakan karena keterbatasan anggaran.
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	Melakukan bimbingan teknis dan sosialisasi terkait penanganan pengaduan	Mengajukan pagu anggaran Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan agar bisa menyelenggarakan bimtek tersebut	2024	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	Bappelitbangda, BPKAD, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, Sekretariat Daerah Bagian Organisasi

Koba, 15 November 2024

**KEPALA DINAS**



**Dr. DIAN AKBARINI, S.Si, M.Si**

**NIP 19750612 200212 2006**