

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO

Jalan RA Basuni Nomor 17 Sooko Mojokerto, 61361

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
 BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksanaan 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
 BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3. Tren Nilai SKM.....	10
 BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuisioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	20

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 Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 pengujian sampel hewan dan bahan asal hewan yang telah diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto.

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;

Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. 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 Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Mojokerto yaitu :

a. Persyaratan

syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tarif

Besaran uang yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

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 di kantor Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara melakukan pengisian mandiri.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala setiap semester selama 6 (enam) bulan. Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - November	192
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember	15

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 Mojokerto baik perorangan maupun unit. Penerima layanan pada Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan adalah sebanyak 438 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

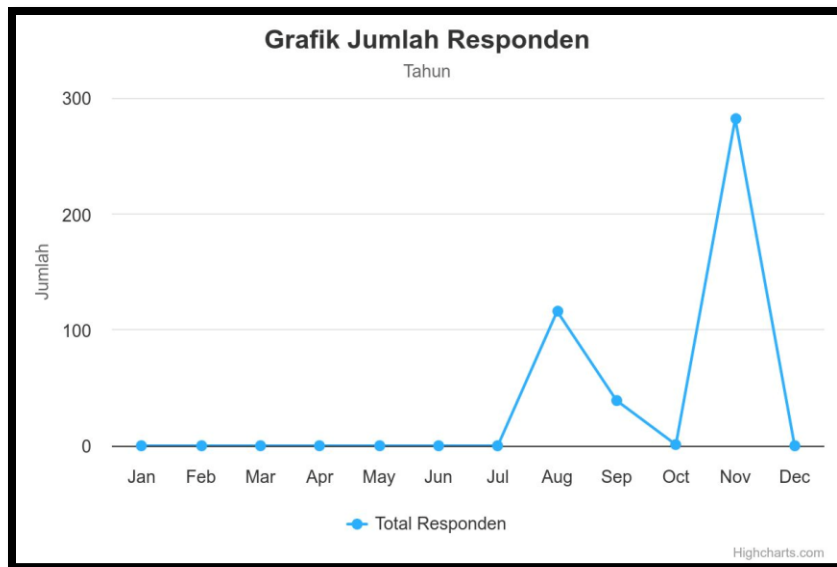
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 438 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	340	78%
		Perempuan	98	22%
Jumlah Responden			438	100%

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>



Sumber data : <https://sukma.jatimrov.go.id/login>

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

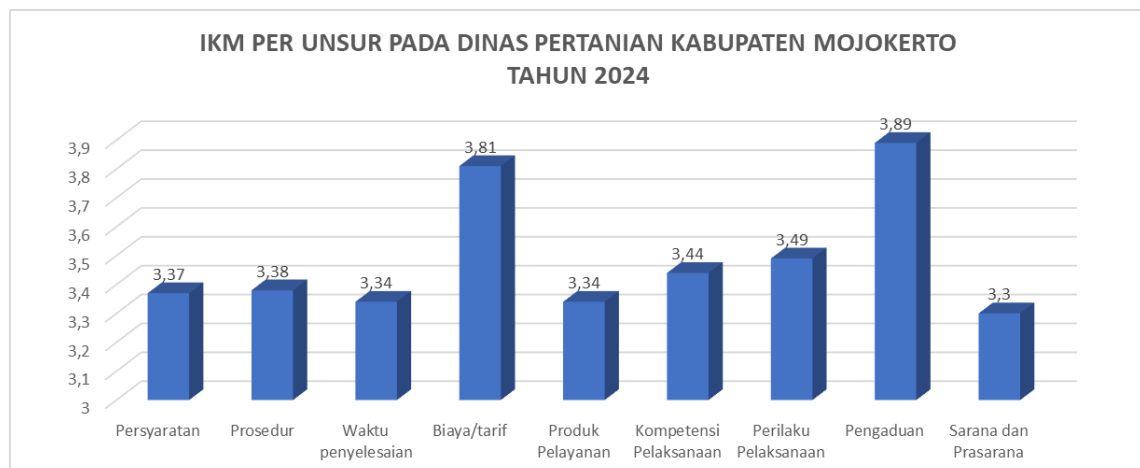
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,37	3,38	3,34	3,81	3,34	3,44	3,49	3,89	3,3
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,23 (B atau Baik)								

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Tabel 3. Grafik IKM per Unsur



Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu:
 - a. Waktu penyelesaian dengan nilai 3,34
 - b. Produk Pelayanan dengan nilai 3,34
 - c. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,3
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Pengaduan dengan nilai 3,89
 - b. Biaya Tarif dengan nilai 3,81
 - c. Perilaku Pelaksanaan dengan nilai 3,49

Unsur standar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto selama Januari 2024 s/d Desember 2024 dengan nilai kepuasan tertinggi dengan kategori **Baik**.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto serta dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik maka perlu disusun rencana aksi untuk perbaikan unsur pelayanan dengan nilai yang paling rendah.

Penentuan perbaikan direncanakan dalam 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 table berikut:

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu penyelesaian	Mereview SOP			√		Dinas Pertanian
2	Produk Pelayanan	Mereview SOP			√		Dinas Pertanian
3	Sarana dan prasarana	- Menambah fasilitas/ perangkat yang belum tersedia untuk mendukung kegiatan - Menambah fasilitas yang mendukung kegiatan secara administrasi			√		Dinas Pertanian

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.

BAB V

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari sampai dengan Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Desember di Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **B (Baik)** dengan **nilai SKM 86,23** dengan jumlah responden **438** orang. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Pelayanan dan Sarana dan prasarana.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi adalah Pengaduan dengan nilai 3,89, Biaya Tarif dengan nilai 3,81 dan Perilaku Pelaksanaan dengan nilai 3,49.

Mojokerto, Desember 2024

KEPALA DINAS PERTANIAN
KABUPATEN MOJOKERTO



NURYADI, S.H., M.M.

Pembina Tingkat I

NIP. 19700820 199201 1 002

**LAMPIRAN 1. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO**

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
DINAS PERTANIAN
KABUPATEN MOJOKERTO



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1335>



Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERTANIAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Form pengisian profil responded

 Nama	 Umur
 Nomor Hp	Laki-Laki 

MULAI SURVEI



CETAR
SIPAT, SUKSES, KEBERHASILAN, KEMAJUAN
BERSAMA SAMA, BERKUALITAS, BERKEMAJUAN

OPTIMIS
JATI TENAGA

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERTANIAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Tidak sesuai. | ☐ Kurang sesuai. |
| ☐ Sesuai. | ☐ Sangat sesuai. |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ Tidak mudah. | ☐ Kurang mudah. |
| ☐ Mudah. | ☐ Sangat mudah. |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ Tidak cepat. | ☐ Kurang cepat. |
| ☒ Cepat. | ☐ Sangat cepat. |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- | | |
|------------------------------------|---|
| ☐ Sangat mahal | ☐ Cukup mahal |
| ☐ Murah | ☒ Gratis |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ Tidak sesuai | ☐ Kurang sesuai |
| ☒ Sesuai | ☐ Sangat sesuai |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Tidak sesuai. | ☐ Kurang sesuai. |
| ☐ Sesuai. | ☐ Sangat sesuai. |

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ Tidak mudah. | ☐ Kurang mudah. |
| ☐ Mudah. | ☐ Sangat mudah. |

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ Tidak cepat. | ☐ Kurang cepat. |
| ☒ Cepat. | ☐ Sangat cepat. |

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- | | |
|------------------------------------|---|
| ☐ Sangat mahal | ☐ Cukup mahal |
| ☐ Murah | ☒ Gratis |

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ Tidak sesuai | ☐ Kurang sesuai |
| ☒ Sesuai | ☐ Sangat sesuai |

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten ☐ Kurang kompeten
☒ Kompeten ☐ Sangat kompeten

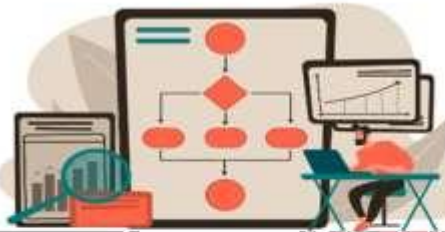
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- ☐ Tidak sopan dan ramah ☐ Kurang sopan dan ramah
☒ Sopan dan ramah ☐ Sangat sopan dan ramah

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ Buruk ☐ Cukup
☒ Baik ☐ Sangat Baik

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ Tidak ada ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal ☒ Dikelola dengan baik.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

LAMPIRAN 2. HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO

BIRO ORGANISASI

SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

DINAS PERTANIAN

Tanggal Mulai

02/12/2024

Tanggal Akhir

01/12/2024

Kegiatan

PILIH

Jenis Survey

Survey dengan 11 Unsur

Cari

Export

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN											Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Arismunandar	39	Laki-Laki	085239861120	Pelayanan Kepegawaian
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	SITI FATIMAH	42	Perempuan	081235421281	Pelayanan Kepegawaian
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	SHINTA NIRMALASARI, S.Pt	40	Perempuan	082231559832	Pelayanan Kepegawaian
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Iyut Irawati	44	Perempuan	085645547377	Pelayanan Kepegawaian
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	Dwi Rahayu S	42	Perempuan	081803020111	Pelayanan Kepegawaian
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Musyaroifah	44	Perempuan	085648597079	Pelayanan Kepegawaian
7	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	NENOK SUGIYATMI	41	Perempuan	085649556945	Pelayanan Kepegawaian
8	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	Netty Dwi Ariska	30	Perempuan	085730158987	Pelayanan Kepegawaian
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Roaita Mustika H	29	Perempuan	082133778976	Pelayanan Kepegawaian
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Syamsul Hadi, SP	50	Laki-Laki	085748390590	Pelayanan Kepegawaian
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Khoirul huda	53	Laki-Laki	08583057639	Pelayanan Kepegawaian

BIRO ORGANISASI

SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

DINAS PERTANIAN

opd

12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	ANWAR MUSTOFA	47	Laki-Laki	081230423799	Pelayanan Kepegawaian
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Handy Istianto	42	Laki-Laki	082140590979	Pelayanan Kepegawaian
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	Dwi Hartiningsih	41	Perempuan	081342553956	Pelayanan Kepegawaian
15	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	HENDRY GUMARA PURBO	40	Laki-Laki		Pelayanan Kepegawaian
16	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	Eko Prestiwanto	42	Laki-Laki	082231379838	Pelayanan Kepegawaian
17	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	Yudi Setiawan	41	Laki-Laki	081359027821	Pelayanan Kepegawaian
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	Dwi Nofendi	46	Laki-Laki	085655228331	Pelayanan Kepegawaian
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	Triia Putri Damayanti	31	Perempuan	085645363267	Pelayanan Kepegawaian
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	ONY DARMAWAN	42	Laki-Laki	08113587776	Pelayanan Kepegawaian
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	Supramonorini	59	Perempuan	08563083010	Pelayanan Kepegawaian
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anik Sulistyah	43	Perempuan	081232801207	Pelayanan Kepegawaian
23	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	Abdul Mujid Efendi	49	Laki-Laki	081555431742	Pelayanan Kepegawaian
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RACHMAD BUDIONO, SP.	52	Laki-Laki	085732638886	Pelayanan Kepegawaian
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	HENDRY GUMARA PURBO	40	Laki-Laki	082140006990	Pelayanan Administrasi Surat
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Abdul Mujid Efendi	49	Laki-Laki	081555431742	Pelayanan Kepegawaian
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUPRAMONORINI, SP.	57	Perempuan	08563083010	Pelayanan Kepegawaian
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	Siti Fatimah	42	Perempuan	081235421281	Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	norma sumarni	50	Perempuan	085745697714	Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura

BIRO ORGANISASI

PT. KAWA KAWA KAWA KAWA

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

30

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

M. ODIK HERWINO, SPt

47

Laki-Laki

082245612852

Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura

31

3

3

3

4

3

3

3

3

3

4

4

Wijati,SP

59

Perempuan

082230356671

Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura

32

3

3

3

4

3

3

3

4

3

4

4

Trii Putri Damayanti

31

Perempuan

085645363267

Pelayanan Kepegawaian

33

3

3

3

3

3

3

3

4

3

4

4

abdul mujid efendi

49

Laki-Laki

081555431742

Pelayanan Kepegawaian

34

3

3

3

4

3

3

3

4

3

4

3

Dwi Hartiningsih

41

Perempuan

081342553956

Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura

35

3

3

3

4

3

3

3

4

3

4

4

Dwi Nofendi

46

Laki-Laki

085655228331

Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura

36

4

3

3

4

3

4

3

4

3

4

4

SAMSUL ARIF

51

Laki-Laki

085655588627

Pelayanan Kepegawaian

37

4

4

3

4

4

3

4

4

3

4

4

NENOK SUGIYATMI

41

Perempuan

085648556945

Pelayanan Kepegawaian

38

3

4

3

4

3

3

4

4

3

4

4

Iswantoro

48

Laki-Laki

085648780616

Pelayanan Konsultasi Pupuk

39

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

Supramonorini

59

Perempuan

081222988165

Pelayanan Alat Mesin Pertanian

40

3

3

3

4

3

3

3

4

3

3

3

Puji hartati

59

Perempuan

085645068522

Pelayanan Kepegawaian

41

3

3

3

4

3

3

3

4

3

3

3

Hendry Gumara Purbo, S.P

40

Laki-Laki

082140006990

Pelayanan Kepegawaian

42

3

3

3

4

3

3

3

3

2

2

3

AINUN FITHRIA, SE

39

Perempuan

081252222627

Pelayanan Kepegawaian

43

3

3

3

4

3

4

3

3

3

2

3

Berty Wulansari

36

Perempuan

082298121861

Pelayanan Kepegawaian

44

3

3

3

4

3

3

3

4

3

4

4

Nenoksugiati

42

Perempuan

085648556945

Pelayanan Kepegawaian

45

3

3

3

4

3

3

3

3

2

3

3

Retno Utami

53

Perempuan

08563357050

Pelayanan Pengendalian OPT pada Tanaman Pangan dan Hortikultura

46

3

3

3

4

3

3

3

4

3

3

3

Hendry Gumara Purbo, S.P

40

Laki-Laki

082140006990

Pelayanan Administrasi Surat

47

3

3

3

4

3

3

3

4

2

3

3

Arofah

52

Perempuan

085851454640

Pelayanan Penyuluhan Pertanian

BIRO ORGANISASI

KELOMPOK MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

311	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	Haryanto	48	Laki-Laki	082283651829	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
312	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4		Sutaji	63	Laki-Laki	085791343235	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
313	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3		Rini puji astutik	41	Perempuan	085852665741	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
314	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		Ali efendii	46	Laki-Laki	081232302342	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
315	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Abd Aziz	51	Laki-Laki	081232285488	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
316	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3		Agus sugianto	48	Laki-Laki	085731571020	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
317	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3		Agus sugianto	48	Laki-Laki	085731571020	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
318	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3		Agus sugianto	48	Laki-Laki	085731571020	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
319	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3		Sujono	40	Laki-Laki	085731877453	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
320	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		Muliadi	51	Laki-Laki	085730189497	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
321	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		MUHAMAD ABDUL KARIM	46	Laki-Laki	085646757688	Pelayanan Penyuluhan Pertanian
322	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		ENDRO ERTIN PUJIATI	41	Perempuan	081555693499	Pelayanan Penyuluhan Pertanian

Nilai/Unsur	1086	1088	1075	1228	1074	1108	1125	1252	1061	1176	1186
NRR/Unsur	3.37	3.38	3.34	3.81	3.34	3.44	3.49	3.89	3.3	3.65	3.68
NRR/Unsur X 25	84.32	84.47	83.46	95.34	83.39	86.02	87.34	97.2	82.38	91.3	92.08
NRR Tertimbang/Unsur	0.3	0.3	0.3	0.34	0.3	0.31	0.31	0.35	0.3	0.33	0.33
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.47										
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	86.75										

DINAS PERTANIAN

opd

LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO



Mengikuti sosialisasi dan bimbingan teknis tata cara pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara elektronik Jawa Timur (SUKMA E JATIM)





Memasang Barcode dan Link Survei Pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto



Pengguna layanan Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto

LAPORAN

**HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN
DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO
PERIODE TAHUN 2023**



DINAS PERTANIAN KABUPATEN MOJOKERTO

Jalan RA Basuni Nomor 17 Sooko Mojokerto, 61361

BAB I

PENDAHULUAN

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.

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 Bagian Organisasi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus menerus.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,2	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	B
3	Waktu Penyelesaian	3,2	B
4	Biaya/Tarif	3,1	B
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,28	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	B
7	Perilaku Pelaksana	3,28	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,65	C
9	Saranan dan Prasarana	3,75	A

Berdasar pada data diatas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari 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 unsure yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tab dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023

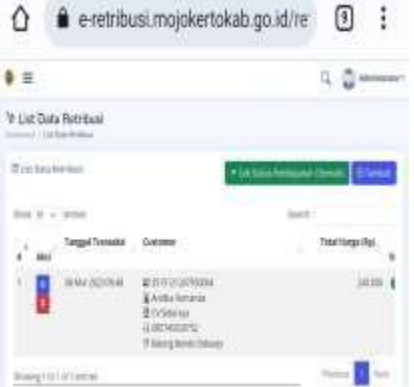
Prioritas			Waktu (2023)				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email				V	Dinas Pertanian
2	Waktu penyelesaian	Membuat aplikasi untuk mengolah data pembayaran dan penerbitan hasil layanan secara elektronik				V	Diskominfo
3	Biaya/ Tarif	Merevie kembali besaran tarif pelayanan				V	Dinas Pertanian

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Sudah	1 Tersedianya aplikasi survei kepuasan masyarakat SuKMa-e Jatim yang terintegrasi dengan Provinsi Jawa Timur		
			2 Tersedianya media sosial Insatgram Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto		
2	Membuat aplikasi untuk mengolah data pembayaran dan penerbitan hasil layanan secara elektronik	Sudah	tersedianya aplikasi berbasis web yaitu e retribusi Lab. Keswan		

3	Mereviw kembali besaran tarif pelayanan	Sudah	Berkoordinasi dengan Badan Pendapatan Daerah untuk memasukan usulan tarif pelayanan Dinas Pertanian yang baru ke dalam Rancangan Peraturan Daerah	
---	---	-------	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)

$$= 5 / 5 \times 100 \%$$

$$= 100 \%$$
2. Dinas Pertanian telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk dalam skala prioritas perbaikan.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Rutin memberikan informasi terkait kegiatan di Dinas Pertanian Kabupaen Mojokertobaik melalui media sosial (instagram) ataupun email dan WA	maksimal 1 minggu sekali	Dinas Pertanian Kab. Mojokerto	Dinas Pertanian Kab. Mojokerto
2	Membuat aplikasi untuk mengolah data pembayaran dan penerbitan hasil layanan secara elektronik	melakukan pengembangan aplikasi e Retribusi Lab Keswan sehingga data seluruh layanan Lab Kesehatan Hewan bisa terinput	satu tahun	Dinas Pertanian Kab. Mojokerto	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Mojokerto
3	Merevie kembali besaran tarif pelayanan	mengusulkan perubahan tarif dalam Rancangan Peraturan Daerah Pajak dan Retribusi Daerah Tahun 2023	satu tahun	Dinas Pertanian Kab. Mojokerto	Badan Pendapatan Daerah Kab. Mojokerto

Tabel 4. Strategi Penyelesaian Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan
Dinas Pertanian Kabupaten Mojokerto Tahun 2023