



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) MANDIRI  
TAHUN 2024**

**DINAS PERTANIAN DAN PANGAN  
KABUPATEN BADUNG  
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 Pangan Kabupaten Badung 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 Pangan Kabupaten Badung tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Mandiri Tahun 2024**

NO	PERTANYAAN	IKM per ITEM
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	93,65
2	Kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung	94,44
3	Kecepatan pelayanan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung	93,65
4	Kesesuaian antara biaya pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan.	97,22
5	Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/ permintaan awal pelanggan.	96,03
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	95,63
7	Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.	95,24
8	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan.	93,65
9	Sarana dan prasarana kantor Dinas Pertanian dan Pangan	92,86
		94,71

Berkaca pada data di atas, meskipun semua indikator telah menunjukkan hasil yang baik, namun tetap diperlukan perbaikan terhadap unsur-unsur atau indikator pelayanan publik. 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 Tahun 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1 Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota Kegiatan : Administrasi Umum Perangkat Daerah Sub Kegiatan: Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	v	v	v	v	Sekretaris Dinas
2	Waktu Pelayanan	2.1 Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota Kegiatan : Administrasi Umum Perangkat Daerah Sub Kegiatan: Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor				v	Sekretaris Dinas
3	Penanganan Pengaduan	3.1 Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah				v	Sekretaris Dinas

		Kabupaten/Kota Kegiatan : Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah					
4	Sarana dan Prasarana	4.1 Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota Kegiatan: Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah				V	<b>Sekretaris Dinas</b>
		4.2 Program Penyediaan Dan Pengembangan Sarana Pertanian Kegiatan : Pengawasan Penggunaan Sarana Pertanian Sub Kegiatan : Pendampingan Penggunaan Sarana Pendukung Pertanian	V	V	V	V	<b>Bidang PSP</b>
		4.2 Program Penyediaan Dan Pengembangan Pra sarana Pertanian Kegiatan : Pengawasan Penggunaan Sarana Pertanian Sub Kegiatan : Pendampingan Penggunaan Sarana	V	V	V	V	<b>Bidang PSP</b>

		Pendukung Pertanian					
--	--	------------------------	--	--	--	--	--

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut Hasil Pelaksanaan SKM Tahun 2024 yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

#### RENCANA AKSI TINDAK LANJUT SKM TAHUN ANGGARAN 2024

No.	Unsur Prioritas Perbaikan	Program / Kegiatan/Aktivitas	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	<b>PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA</b>					
		Kegiatan: Administrasi Umum Perangkat Daerah Sub Kegiatan: Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor 1. Menetapkan Standar Pelayanan Publik Dinas Pertanian dan Pangan 2. Menetapkan SOP Pelayanan Publik Dinas Pertanian dan Pangan	√	√	√	√	Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	<b>PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA</b>					



		Kegiatan: Administrasi Umum Perangkat Daerah Sub Kegiatan: Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor Aktivitas: 1. Menetapkan Standar Pelayanan Publik Dinas Pertanian dan Pangan 2. Menetapkan SOP Pelayanan Publik Dinas Pertanian dan Pangan	√	√	√	√	Sekretariat
<b>3</b>	<b>Pengaduan</b>	<b>PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA</b>					
		Kegiatan: Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah Sub Kegiatan: Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah Aktivitas: 1. Melakukan Koordinasi dengan Tim SIDUMAS dan SP4N LAPOR Kabupaten Badung 2. Menetapkan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat	√	√	√	√	Sekretariat
<b>4</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>PROGRAM : PENYEDIAAN DAN PENGEMBANGAN SARANA PERTANIAN</b>					

	<p>Kegiatan : Pengawasan Penggunaan Sarana Pertanian  Sub Kegiatan : Pendampingan Penggunaan Sarana Pendukung Pertanian  Aktivitas:  1. Penyediaan Pupuk Organik  2. Penyediaan Bibit Tanaman  3. Penyediaan Asuransi Pertanian  4. Penyediaan Alat dan Mesin Pertanian  5. Penyediaan Pembenh Tanah  6. Penyediaan Pesticida</p>	√	√	√	√	Bidang Prasarana dan Sarana Pertanian
	<b>PROGRAM : PENYEDIAAN DAN PENGEMBANGAN PRASARANA PERTANIAN</b>					
	<p>Kegiatan : Pengembangan Prasarana Pertanian  Sub Kegiatan: Koordinasi dan Sinkronisasi Prasarana Pendukung Pertanian Lainnya  Aktivitas:  1. Monitoring Evaluasi Alat dan Mesin Pertanian</p>	√	√	√	√	Bidang Prasarana dan Sarana Pertanian
	<p>Kegiatan: Pembangunan Prasarana Pertanian  Sub Kegiatan: Pembangunan, Rehabilitasi dan Pemeliharaan Jalan Usaha Tani  Aktivitas:  1. Pembangunan Jalan Usaha Tani  2. Pembangunan/Rehabilitasi BPP Kecamatan  3. Pembangunan/Rehabilitasi Rumah Potong Hewan</p>	√	√	√	√	Bidang Prasarana dan Sarana Pertanian

		<b>PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA</b>					
		<p>Kegiatan: Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah</p> <p>Sub Kegiatan: Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya</p> <p>Aktivitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeliharaan Aset Gedung Kantor Dinas Pertanian dan Pangan serta Unit Pelaksana Teknis</li> <li>2. Penataan Loby Kantor</li> </ol>	√	√	√	√	Sekretariat
		<p>Sub Kegiatan: Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Lainnya</p> <p>Aktivitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeliharaan aset peralatan dan mesin yang ada di Dinas Pertanian dan Pangan</li> </ol>	√	√	√	√	Sekretariat

## BAB IV

### KESIMPULAN

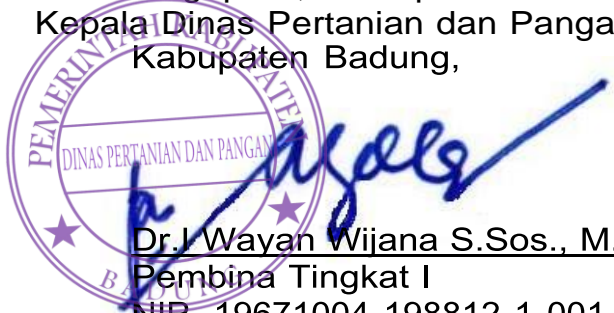
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
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	<b>Persyaratan</b>	Menetapkan standar pelayanan dan memastikan pelaksanaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	Triwulan IV	Sekretariat	
2	<b>Waktu Pelayanan</b>	Menetapkan standar pelayanan dan memastikan pelaksanaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	Triwulan IV	Sekretariat	
3	<b>Pengaduan</b>	Menetapkan standar pelayanan dan memastikan pelaksanaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	Triwulan IV	Sekretariat	
5	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana pertanian dan	Triwulan IV	Bidang PSP, Sekretariat	

		pelayanan pertanian			
--	--	---------------------	--	--	--

Mangupura, 18 Nopember 2024  
Kepala Dinas Pertanian dan Pangan  
Kabupaten Badung,



Dr. I. Wayan Wijana S.Sos., M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19671004 198812 1 001

