

**LAPORAN
TINDAK LANJUT
ATAS HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS TANAMAN PANGAN HORTIKULTURA
PERKEBUNAN DAN KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN MAGETAN**

TAHUN 2023



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS TANAMAN PANGAN, HORTIKULTURA,
PERKEBUNAN DAN KETAHANAN PANGAN

Jln. Raya Gorang Gareng, Ds. Mojopurno Kab. Magetan
Tlp. 0351-895360 Fax. 0351-893587 LAPORAN

TENTANG

**TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS TANAMAN
PANGAN HORTIKULTURA PERKEBUNAN DAN KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2023**

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Oleh karena itu dalam menjaga mutu pelayanan khususnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan, maka dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk semua jenis pelayanan periode Januari sampai dengan Oktober Tahun 2023 sebagai salah satu sarana bagi masyarakat dalam hal ini penerima layanan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Melalui penilaian yang diberikan menjadikan upaya perbaikan kepada penyelenggara pelayanan sehingga dapat menjaga kepercayaan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagai tindak lanjut dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat maka Dinas Menyusun laporan tindak lanjut sebagai pedoman untuk melakukan perbaikan layanan kepada Masyarakat.

B. Landasan Hukum

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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.
7. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

C. Maksud dan Tujuan

- Maksud dilaksanakannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan adalah untuk Sebagai bentuk tindak lanjut rekomendasi perbaikan pelayanan Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat.
- Tujuan Memberikan peningkatan pelayanan Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan di waktu yang akan datang.

II. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada bulan Mei s.d. septembertahun 2023 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut :

A. Pelayanan Bidang Pertanian

- Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	7

2	SMP dan sederajat	16
3	SMA dan sederajat	74
4	D1 s.d D3	3
5	D4/S1	17
6	S2	-
7	S3	-
8	Lainnya	1
	Jumlah	118

- Berdasarkan Rentang Usia

No.	Rentang Usia	Jumlah
1	9 s.d. 14	-
2	15 s.d. 30	4
3	31 s.d. 40	4
4	41 s.d. 50	44
5	51 s.d. 60	53
6	61 ke atas	13
	Jumlah	118

- Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	115
2	Perempuan	3
	Jumlah	118

- Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	2
2	TNI	3
3	POLRI	-
4	Swasta	53
5	Lainnya	60
	Jumlah	118

III. HASIL YANG DICAPAI

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Bidang Pertanian

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	NRR	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	359	3,04	0,34
2	Prosedur	362	3,07	0,34
3	Waktu Pelayanan	353	2,99	0,33
4	Biaya / Tarif	448	3,80	0,42
5	Produk Layanan	360	3,05	0,34
6	Kompetensi Pelaksana	363	3,08	0,34
7	Perilaku Pelaksana	382	3,24	0,36
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	442	3,75	0,42
9	Sarana dan Prasarana	361	3,06	0,34
	Rata-rata	381,11	-	-
	Jumlah NRR Tertimbang	-	-	3,23
	IKM Unit Pelayanan	-	-	80,74

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Bidang Pertanian di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah Baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Produk Layanan.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan periode Mei s.d. September Tahun 2023 adalah **80,74** dan Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas TPHPKP Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah **B**, ini berarti kinerja pelayanan Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan adalah **Baik**.

IV. TINDAK LANJUT

Hasil Analisa dari kesembilan poin survei maka terdapat tujuh poin yang memiliki nilai lebih rendah dibanding poin yang lain. Ketujuh poin tersebut yang akan dilakukan Tindakan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tindak lanjut

yang lebih detail dapat dilihat di kolom berikut.

No.	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	NRR Tertimbang	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan	0,34	SP ditempelkan di tempat yang bisa disaksikan oleh pengguna layanan
2	Prosedur	0,34	SP ditempelkan di tempat yang bisa disaksikan oleh pengguna layanan
3	Waktu Pelayanan	0,33	SP ditempelkan di tempat yang bisa disaksikan oleh pengguna layanan
4	Produk Layanan	0,34	SP ditempelkan di tempat yang bisa disaksikan oleh pengguna layanan
5	Kompetensi Pelaksana	0,34	Peningkatan kompetensi SDM dengan pembinaan SDM
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,42	Pengaktifan penanganan pengaduan melalui website, ataupun media sosial
7	Sarana dan Prasarana	0,34	Perbaikan sarana fasilitas umum seperti toilet dan sarana disabilitas

V. KESIMPULAN

Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Perkebunan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan telah berupaya memberikan pelayanan prima bagi penerima pelayanan sehingga diperlukan evaluasi berdasarkan penilaian penerima layanan itu sendiri. Oleh karena itu dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan bahwa peningkatan kompetensi pelaksana perlu dilakukan sehingga diharapkan kedepannya pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Dibuat di Magetan
Pada tanggal 19 Oktober 2023

KEPALA DINAS
TANAMAN PANGAN, HORTIKULTURA,
PERKEBUNAN DAN KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN MAGETAN



Ir. USWATUL CHASANAH, MMA
Pembina Utama Muda
NIP. 19660904 199602 2 001