

# DINAS PANGAN PERTANIAN DAN PERIKANAN KOTA PONTIANAK



## LAPORAN SKM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Semester II Tahun 2023

**EMAIL**

[dppp@pontianak.go.id](mailto:dppp@pontianak.go.id)

**TELP/FAX**

(0561) 883295

**WEB**

<http://dppp.pontianak.go.id>

**ALAMAT**

Jl. Budi Utomo No. 29 Pontianak 78241



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>1</b>
1. Kuesioner .....	1
2. Hasil Pengolahan Data.....	2
3. Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik (FKP) Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya.....	6

# **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 Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, 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 pada unit pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak.

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 Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak 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, keterampilan 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 2 (dua) semester dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Oktober 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023	9
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2023	5

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan menggunakan survei online. Jumlah responden diambil dari banyaknya yang mengisi kuesioner dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Responden terdiri dari masyarakat dan pelaku usaha yang menggunakan jasa pelayanan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	25	52%
		PEREMPUAN	23	48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	25	52%
		DI	0	0%
		DII	0	0%
		DIII	0	0%
		DIV	0	0%
		SI	18	38%
		S2	1	2%
		LAINNYA	4	8%
		3	PEKERJAAN	PNS
TNI	0			0%
SWASTA	8			17%
WIRUSAHA	2			4%
PELAJAR	5			10%
MAHASISWA	27			56%
LAINNYA	6			13%

4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENGADUAN	0	0%
		LAYANAN INFORMASI	6	13%
		LAYANAN DATA	3	6%
		LAYANAN KESEHATAN HEWAN	1	2%
		LAYANAN KUNJUNGAN	17	35%
		LAYANAN PEMOTONGAN HEWAN	0	0%
		LAINNYA	21	44%
5	BIDANG LAYANAN	SEKRETARIAT	0	0%
		BIDANG PANGAN	5	10%
		BIDANG PERTANIAN	12	25%
		BIDANG PERIKANAN	0	0%
		BIDANG PETERNAKAN	11	23%
		UPT AGRIBISNIS	20	42%
		UPT RPH	0	0%

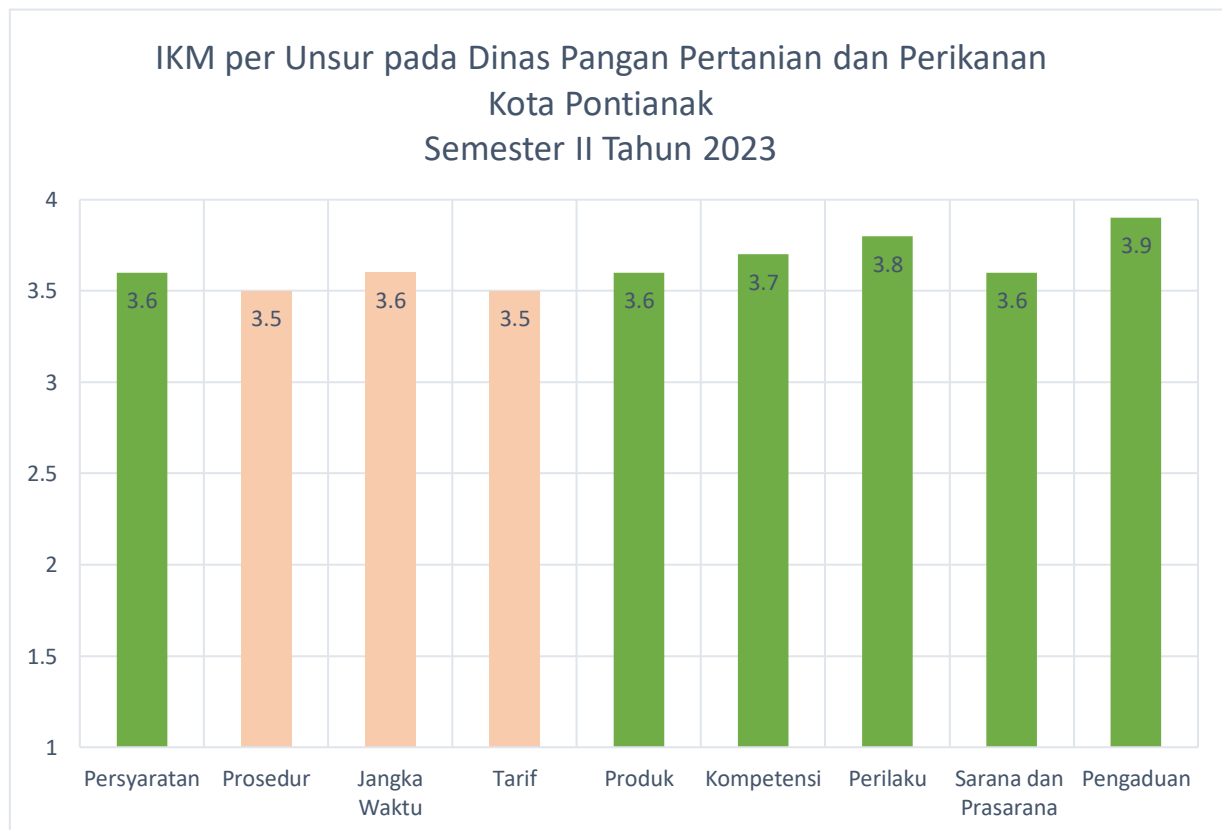
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>91,11 (A atau Sangat Baik)</b>								

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. Prosedur pelayanan dan biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.5. Selanjutnya waktu pelayanan mendapatkan nilai 3.6 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3.9, unsur perilaku pelaksana pelayanan 3.8, dan unsur kompetensi pelaksanaan pelayanan mendapatkan nilai 3,7.

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

- Objek wisata lebih banyak dan berkembang
- Sarana dan prasarana dapat lebih ditingkatkan lagi
- Sudah sesuai prosedur pelayanan dan diharapkan pemeliharaan terhadap tanaman lebih ditingkatkan
- Setiap jenis tanaman diberi label/nama latin agar memudahkan pengunjung dalam mendapatkan informasi
- Adanya sarana yang kurang terawat seperti Green House

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

- Biaya/tarif pelayanan, tarif pelayanan ditempel ditempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan.
- Prosedur pelayanan, sudah sesuai dengan prosedur pelayanan, tinggal di optimalkan dan dipertahankan.
- Waktu pelayanan, durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan.

- Sarana dan prasarana, ada beberapa sarana yang sedang di dalam tahap pembenahan.

#### 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 19 Oktober 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan 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 tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
			I	II	
1	<b>Biaya/tarif pelayanan</b>	Tarif pelayanan sudah sesuai dengan Perda Retribusi	√	√	- Kepala UPT Agribisnis - Kepala UPT RPH Sapi
2	<b>Waktu pelayanan</b>	Durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan	√	√	- Kepala UPT Agribisnis - Kepala UPT RPH Sapi - Kepala Bidang Peternakan
3	<b>Persyaratan pelayanan</b>	Sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan	√	√	- Kepala UPT Agribisnis

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala UPT RPH Sapi</li> <li>- Kepala Bidang Peternakan</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

### 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,11. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, biaya/tarif pelayanan, dan waktu pelayanan .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, mendapatkan nilai tertinggi 3,9 dari unsur layanan, dan perilaku pelaksanaan pelayanan mendapatkan nilai 3,8 serta kompetensi pelaksana pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7.

Pontianak, 27 Oktober 2023

Kepala Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan  
Kota Pontianak



H. Bintoro, SE, MM  
Pembina Utama Muda

Nip. 19640606 198711 1 003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESTONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PANGAN PERTANIAN DAN PERIKANAN KOTA PONTIANAK

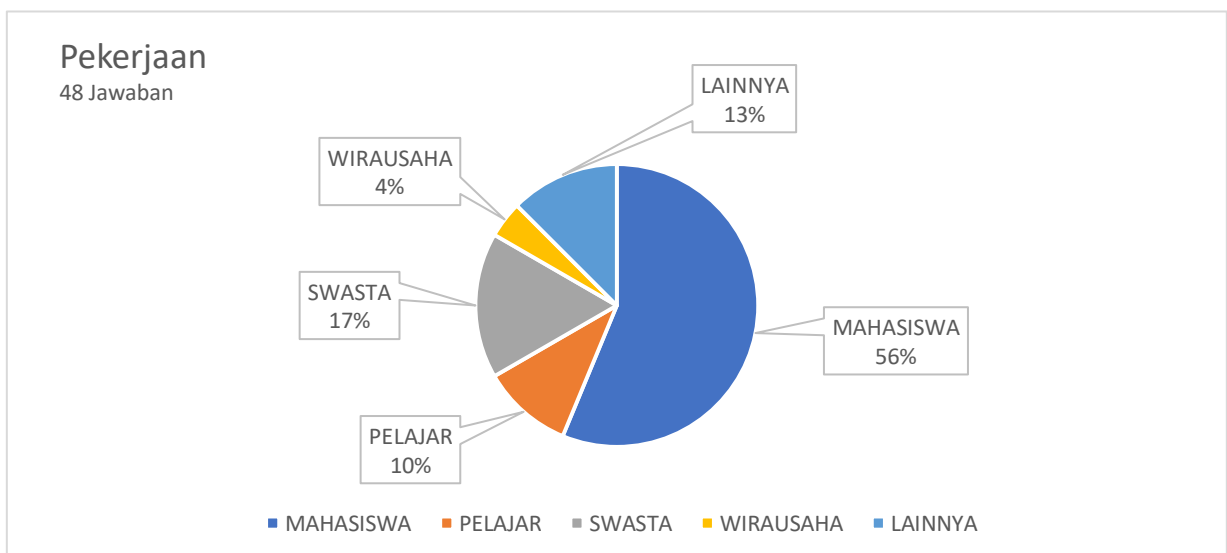
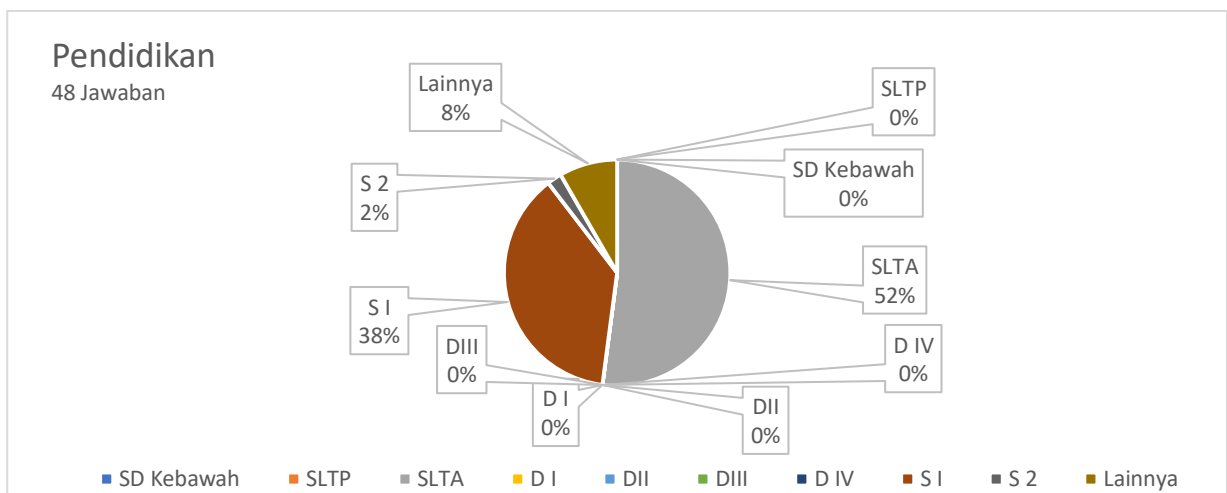
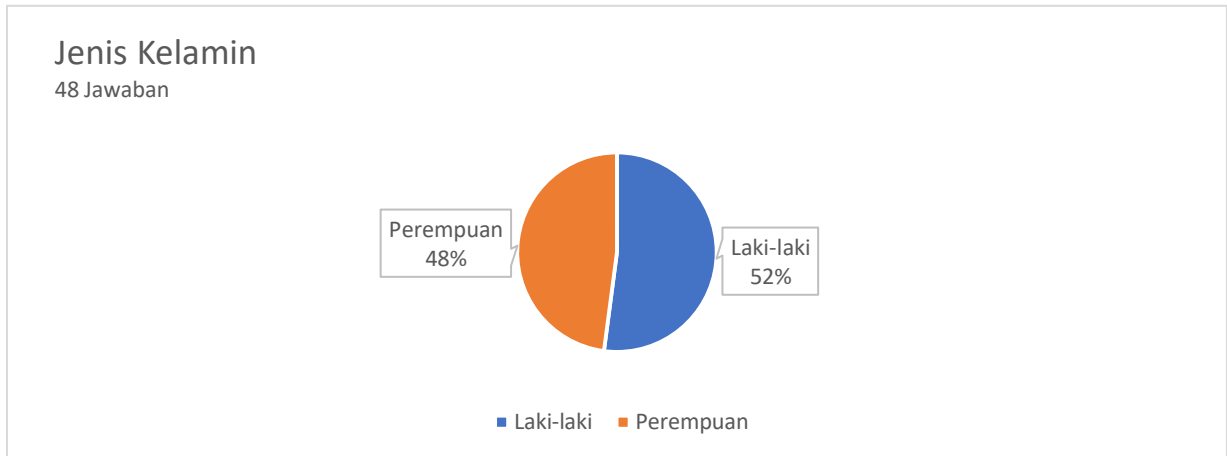
I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Tanggal Survei	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jam Survei	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah                      4. D1-D3-D4 2. SLTP                                      5. S-1 3. SLTA                                      6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri                      4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta                      5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>
Jenis Layanan yang diterima : .....		
Nomor Hp/Email Responden : .....		

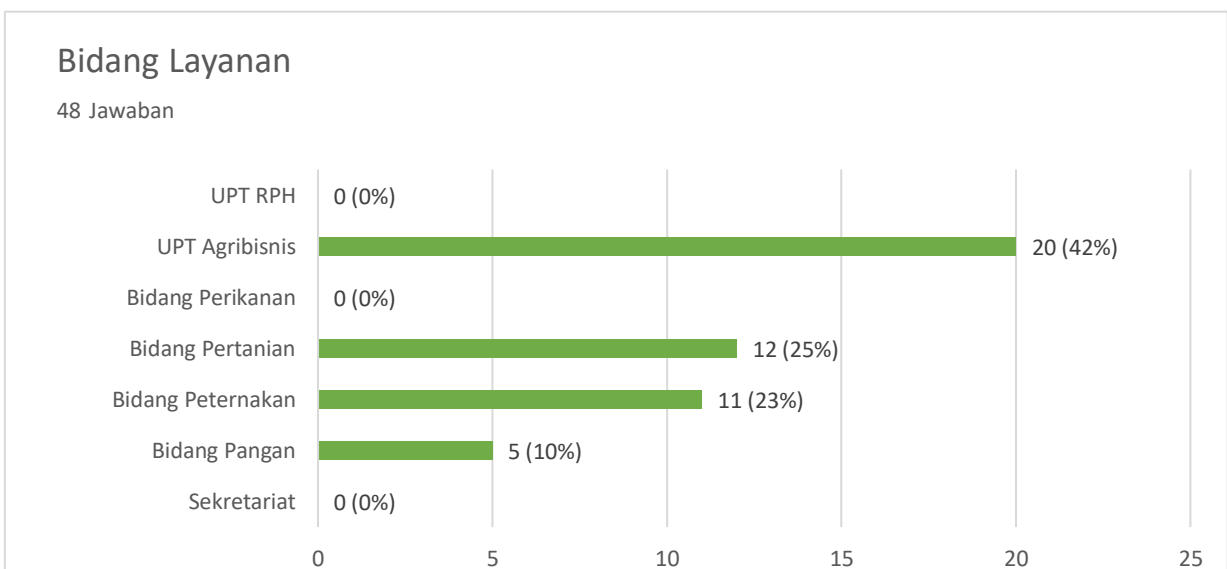
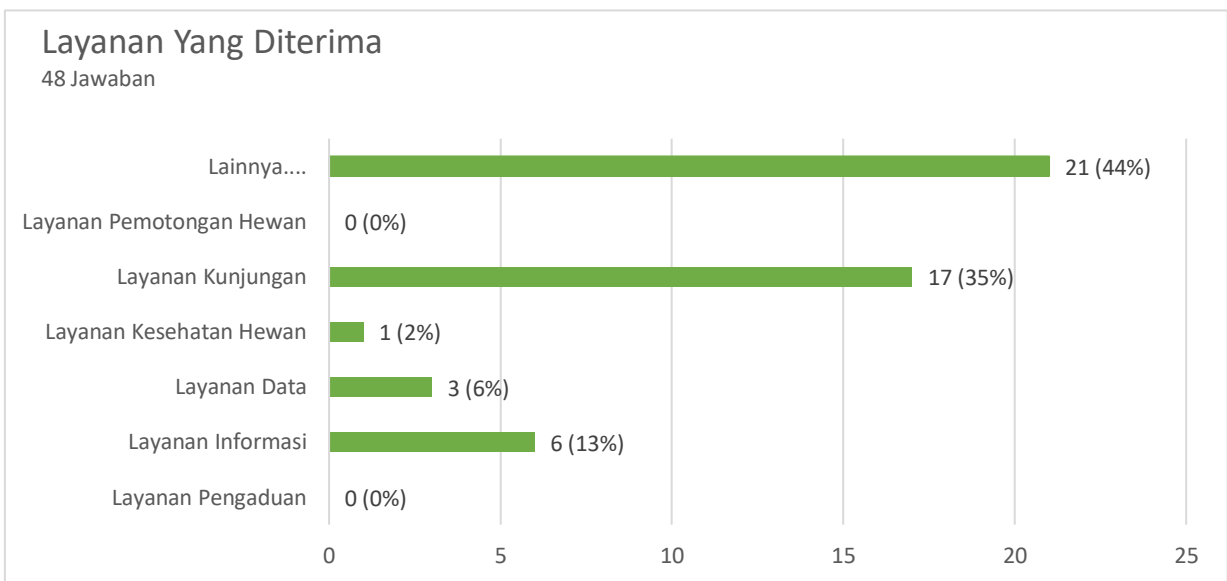
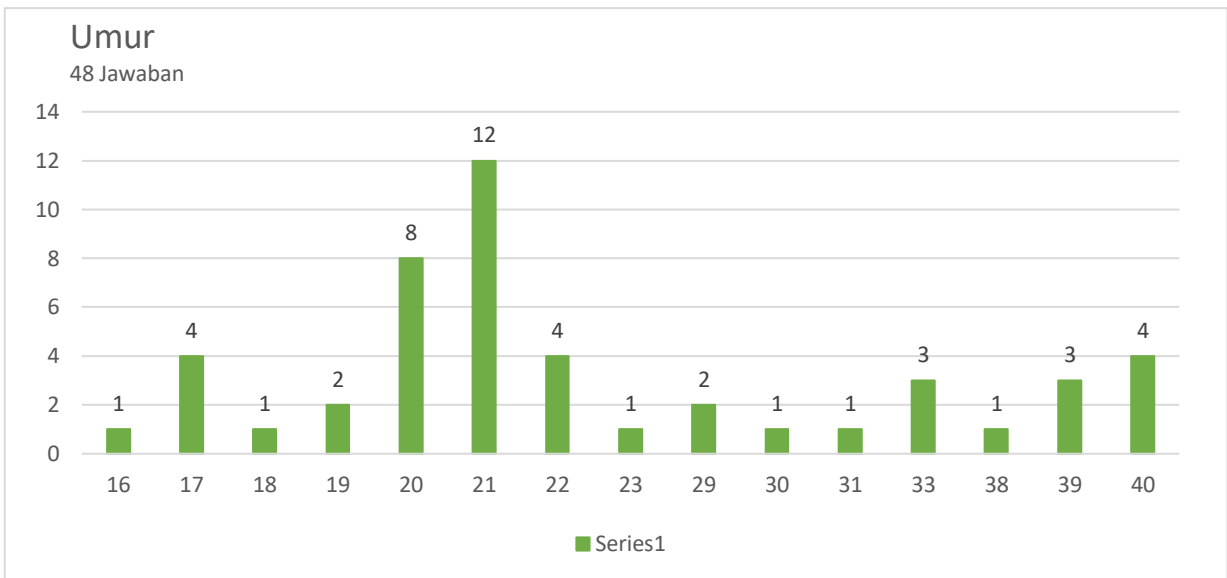
### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	PK*)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang jenis pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di unit ini? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

\*) Keterangan P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

## 2. Hasil Pengolahan Data





**3. Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik (FKP) Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei  
Kepuasan Masyarakat**



**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
DINAS PANGAN PERTANIAN DAN PERIKANAN**

Jalan Budi Utomo No.29 Pontianak 78241 Telp/Fax : (0561) 883295  
Website: <http://dppp.pontianak.go.id> Email: [dppp@pontianak.go.id](mailto:dppp@pontianak.go.id)

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PANGAN PERTANIAN DAN PERIKANAN KOTA PONTIANAK**

Pada hari ini, Kamis 19 Oktober 2023 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak. Berdasarkan hasil diskusi tersebut terdapat pembahasan 3 (tiga) unsur pelayanan yaitu :

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Biaya/tarif pelayanan	Tarif pelayanan sudah sesuai dengan Perda Retribusi.	2 Minggu
2.	Waktu pelayanan	Durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan.	2 Minggu
3.	Persyaratan pelayanan	Sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan.	2 Minggu

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Demikian berita acara ini dibuat sebagai dasar keterlibatan masyarakat dalam Forum Konsultasi Publik.

**Mengetahui,**

**KEPALA DINAS PANGAN PERTANIAN DAN  
PERIKANAN  
KOTA PONTIANAK**



**H. BINTORO SE, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19640606 198711 1 003

**PERWAKILAN PENGGUNA LAYANAN**

**DAVIN ARIFIN**

**4. Laporan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya**

**Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2023**



**Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan**

**Kota Pontianak**

**2023**

# **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 seluruh Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis dibawah Dinas Pangan Pertanian dan perikanan Kota Pontianak 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 Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak periode semester I tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2023**

No	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.5	-
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.6	-
3	Waktu Penyelesaian	3.5	-
4	Biaya/Tarif	3.5	-
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.6	-
6	Kompetensi Pelaksana	3.6	-
7	Perilaku Pelaksana	3.7	-
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.4	-
9	Sarana dan Prasarana	3.8	-

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 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
			Semester 1	Semester 2	
1	Biaya/Tarif	Tarif pelayanan ditempel ditempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan		✓	- Kepala UPT Agribisnis - Kepala UPT RPH Sapi
2	Waktu Penyelesaian	Durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan		✓	- Kepala UPT Agribisnis - Kepala UPT RPH Sapi - Kepala Bidang Peternakan
3	Persyaratan	Sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan		✓	- Kepala UPT Agribisnis - Kepala UPT RPH Sapi - Kepala Bidang Peternakan

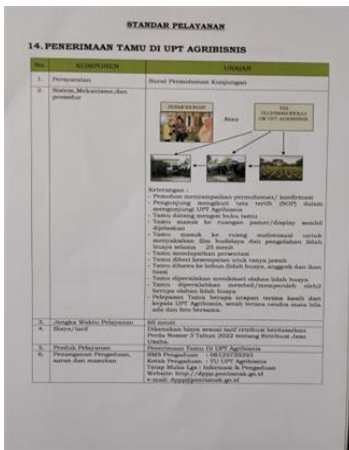
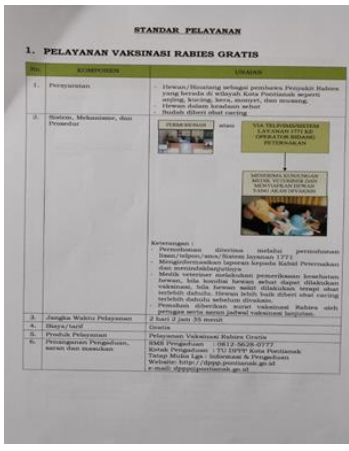
## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Tarif pelayanan ditempel ditempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan	Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu biaya atau tarif yang yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.		Tidak ada, karena setelah tarif pelayanan sudah ditempel ditempat yang mudah dilihat, masyarakat lebih mudah untuk mengetahui tarif yang telah di tetapkan.
2	Durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan	Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya sudah memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat. Jangka waktu dalam proses pelayanan berbeda-beda waktu penyelesaiannya, sehingga perlu untuk mengumumkan/memberitahukan secara lisan agar para pengguna layanan dapat mengerti dengan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pada		Tidak ada, karena komunikasi antara pemberi layanan dengan masyarakat pengguna layanan sudah baik, sehingga penjelasan tentang waktu yang berbeda-beda dalam proses penyelesaian proses pelayanan dapat

		seluruh unit kerja atau unit pelaksana teknis dibawah Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak.		diterima dengan baik oleh penerima layanan.
				
				

<p>3</p>	<p>Sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan</p>	<p>Untuk persyaratan pada pengguna layanan pada Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak sudah sesuai dengan prosedur.</p>		<p>Tidak ada.</p>
				

			<p style="text-align: center;"><b>STANDAR PELAYANAN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>13. PEMOTONGAN DI RPH GAPI</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>KOMPONEN</th> <th>URAIAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Persiapan</td> <td>Harus Terjadi yang memuat persiapan untuk dipotong</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Revisi, Melaksanakan dan Penyelesaian</td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <p>Ketertarikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan identifikasi terak</li> <li>2. Melakukan peninjauan awal terak</li> <li>3. Mengingat terak ke ruangan pemotongan</li> <li>4. Melakukan persiapan pemotongan/persiapan terak</li> <li>5. Melakukan pemotongan terak sesuai dengan hasil terak dan data terak</li> <li>6. Melakukan pengisian terak, pengisian terak, dan penyetoran terak</li> </ol> </td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>KOMPONEN</th> <th>URAIAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Identifikasi</td> <td>1. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Persiapan</td> <td>2. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Pengisian</td> <td>3. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Pemotongan</td> <td>4. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Peninjauan</td> <td>5. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Persiapan</td> <td>6. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak</td> </tr> </tbody> </table>	No.	KOMPONEN	URAIAN	1.	Persiapan	Harus Terjadi yang memuat persiapan untuk dipotong	2.	Revisi, Melaksanakan dan Penyelesaian		<p>Ketertarikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan identifikasi terak</li> <li>2. Melakukan peninjauan awal terak</li> <li>3. Mengingat terak ke ruangan pemotongan</li> <li>4. Melakukan persiapan pemotongan/persiapan terak</li> <li>5. Melakukan pemotongan terak sesuai dengan hasil terak dan data terak</li> <li>6. Melakukan pengisian terak, pengisian terak, dan penyetoran terak</li> </ol>			No.	KOMPONEN	URAIAN	1.	Identifikasi	1. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak	2.	Persiapan	2. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak	3.	Pengisian	3. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak	4.	Pemotongan	4. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak	5.	Peninjauan	5. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak	6.	Persiapan	6. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak	
No.	KOMPONEN	URAIAN																																			
1.	Persiapan	Harus Terjadi yang memuat persiapan untuk dipotong																																			
2.	Revisi, Melaksanakan dan Penyelesaian																																				
<p>Ketertarikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan identifikasi terak</li> <li>2. Melakukan peninjauan awal terak</li> <li>3. Mengingat terak ke ruangan pemotongan</li> <li>4. Melakukan persiapan pemotongan/persiapan terak</li> <li>5. Melakukan pemotongan terak sesuai dengan hasil terak dan data terak</li> <li>6. Melakukan pengisian terak, pengisian terak, dan penyetoran terak</li> </ol>																																					
No.	KOMPONEN	URAIAN																																			
1.	Identifikasi	1. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak																																			
2.	Persiapan	2. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak																																			
3.	Pengisian	3. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak																																			
4.	Pemotongan	4. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak																																			
5.	Peninjauan	5. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak																																			
6.	Persiapan	6. Melakukan peninjauan awal terak terak terak, terak dan terak																																			

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 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	Biaya/Tarif	Tarif pelayanan ditempel ditempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan	Semester 2	Kepala Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak	-Kepala UPT Agribisnis -Kepala UPT RPH Sapi -Kepala Bidang Peternakan
2	Waktu Penyelesaian	Durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan			
3	Persyaratan	Sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan			

Pontianak, 27 Oktober 2023

Kepala Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan  
Kota Pontianak



H. Bintoro, SE, MM  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19640606 198711 1 003