



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

SEMESTER II TAHUN 2025

DINAS TANAMAN PANGAN HORTIKULTURA DAN PERKEBUNAN
KABUPATEN BOGOR
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bogor semester II tahun 2025 ini.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan di Bidang Pertanian. Dengan Survey Kepuasan Masyarakat ini ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bogor selama menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Dinas Pelayanan di bidang pertanian, penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah bekerja sama sehingga laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bogor.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II	7
ANALISIS DATA SKM	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	14

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. keterlibatan 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 Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bogor sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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.

Pada Tahun 2025 Semester II ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Perkebunan telah melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas kinerja dan pelayanan aparatur pegawai negeri sipil di lingkungan Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Perkebunan. Sesuai dengan tugas dan fungsi pokok Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Perkebunan sebagai Dinas yang memiliki kewenangan urusan tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan dimana yang diberikan pelayanan adalah kelompok tani, mahasiswa, serta pelaku usaha dan masyarakat umum yang bergerak dibidang tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan.

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 Tujuan dan Manfaat

Maksud penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Perkebunan Semester II Tahun 2025 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan selama semester II Tahun 2025. Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan;
2. Mendorong Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan 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 Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan 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.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bogor. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan juga online (*google form*) yang disebarkan 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 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 penyelesaian 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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)
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 552 orang dan sampel sebanyak 227 responden. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Kerja Pelayanan Publik.

BAB II ANALISIS

DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan yang diperoleh yaitu 227 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

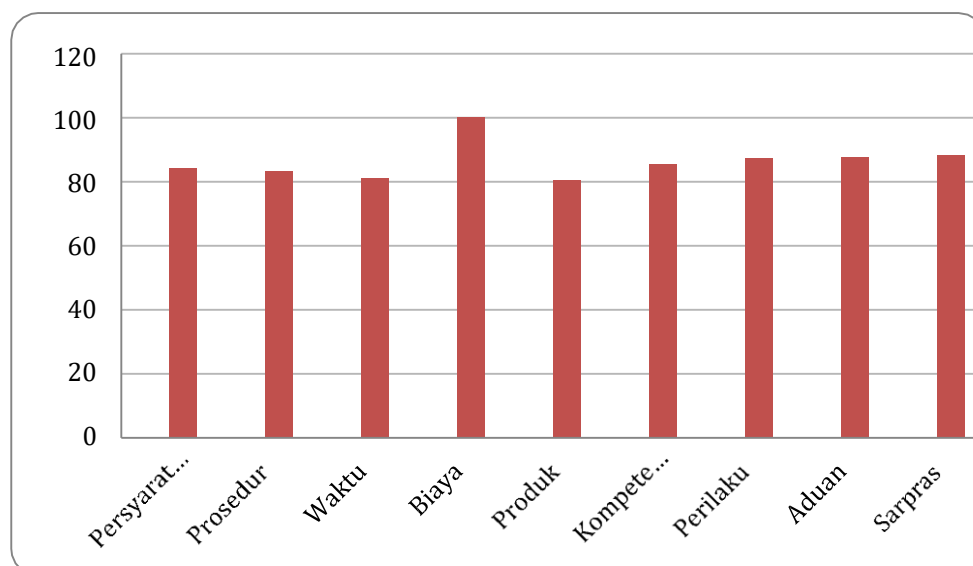
Tabel 2. Jumlah, Karakter dan Persentase Responden

No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	89,43%
		Perempuan	10,57
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	0%
		SD/Sederajat	15,42%
		SMP/Sederajat	25,11%
		SMA/Sederajat	44,49
		D1/D2/D3	3,96%
		D4/S1	8,81%
		S2	0,88%
		S3	1,32%
4	Pekerjaan Utama	ASN	6,17%
		TNI	0,00%
		POLRI	0,00%
		Swasta	2,20%
		Wirausaha	7,81%
		Ibu Rumah Tangga	3,57%
		Pelajar/Mahasis	6,17%
		Petani/Nelayan	72,69%
		Pekerja Lepas/Freelance	3,08%
		Pensiunan	1,32%
		Lainnya	2,20%
5	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0%
		Disabilitas	0%
6	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0%
		Disabilitas Intelektual	0%
		Disabilitas Mental	0%
		Disabilitas Sensorik	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Administrasi Umum	4	88	88	88	100	88	88	88	88	88	88,89
2.	Penyediaan Prasarana Pertanian (JUT, RJIT, RPH, GH, DAM Parit, IRPA, IRPOM)	17	85	85	81	100	82	87	85	87	82	85,95
3.	Penyediaan Sarana Pertanian (Pupuk, Alsintan, Bibit)	136	85	85	83	100	81	87	88	90	89	87,43
4.	Penyuluhan Pertanian	69	81	80	76	100	77	82	87	83	89	84,06
5.	Perlindungan dan Pelayanan Usaha Pertanian (AUTP, Pengendalian OPT, Pelayanan Usaha Pertanian)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00
Rerata IKM Per Unsur			84	83	81	100	80	86	87	88	88	86,37
IKM Unit Layanan			86,45									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk spesifik jenis dan waktu pelayanan merupakan 2 (dua) isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk spesifik jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 80. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 81 adalah nilai terendah kedua.

Secara kualitatif dari kritik dan saran, masukan yang diterima menyatakan bahwa respon terhadap layanan dirasa lambat, kurang tanggap dan birokratis. Selain itu produk layanan yang diterima terkadang belum sesuai dengan apa yang diinginkan atau yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Unsur kecepatan waktu pelayanan pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan memiliki nilai IKM diantara interval 76,61 – 88,30 yang berarti dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**. Walaupun unsur kecepatan waktu pelayanan pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura berada di posisi terendah namun dengan pencapaian nilai IKM yang didapat waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

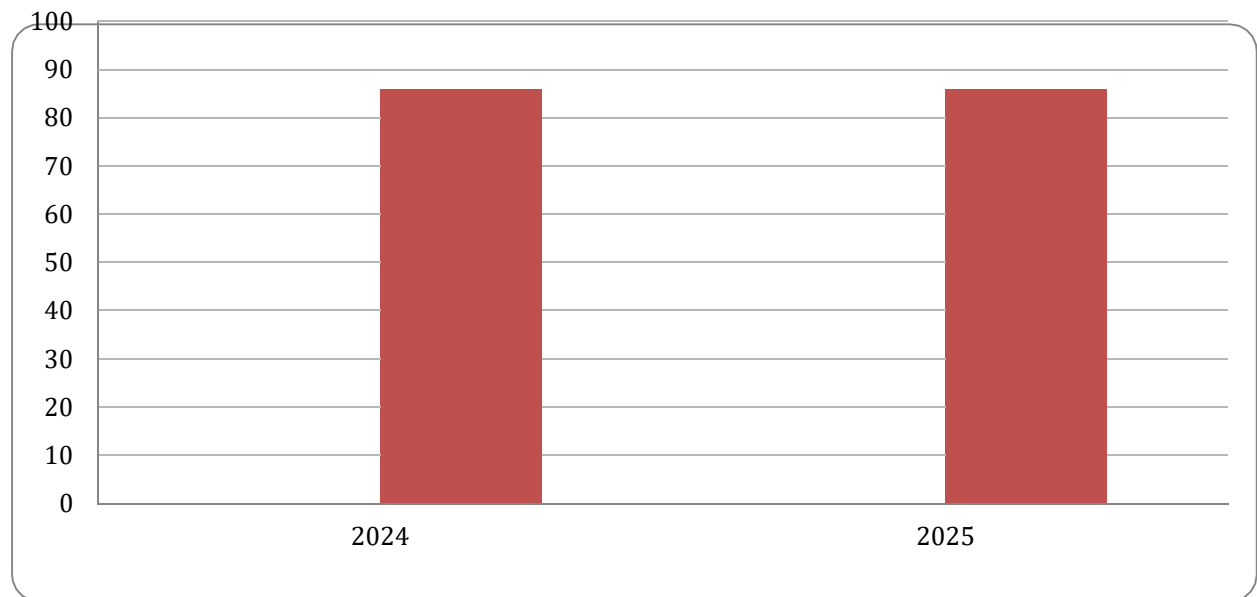
Unsur yang memiliki nilai IKM terendah kedua adalah unsur kesesuaian produk pelayanan dengan nilai IKM 3,22. Walaupun unsur Kesesuaian Produk Pelayanan di posisi terendah kedua namun masih berada pada nilai IKM interval 76,61 – 88,30 yang berarti dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**. Ini juga menggambarkan bahwa Kesesuaian Produk Pelayanan dalam kegiatan pelayanan publik di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dapat diterima dengan baik masyarakat dalam hal ini kelompok tani atau masyarakat umum.

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Gerai	Unsur	Temuan	Rencana Tindak Lanjut
1.	DISTANHORBUN	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan lambat	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan dengan pemberian sistem <i>Rewards dan Punishment</i> serta penerapan <i>good services</i> baik di Dinas maupun di BPP/UPT dan memeberikan peningkatan kemampuan aparatur Dinas dalam hal pengetahuan dan sikap melalui pendidikan dan pelatihan baik formal maupun non formal
2.	DISTANHORBUN	Produk pelayanan	Kesesuaian produk layanan masih belum optimal	Membuat prosedur yang jelas terkait produk layanan yang dibutuhkan berdasarkan permohonan pemohon sebagai pendukung pelayanan prima pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Kabupaten Bogor, selain itu melakukan evaluasi rutin terhadap kesesuaian produk/hasil pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bogor telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bogor (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata2	IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,22	80,56
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,28	82,01
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,19	79,76
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,91	97,75
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan yang diberikan	3,22	80,42
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,32	83,07
U7	Perilaku Petugas	3,43	85,85
U8	Penanganan Pengaduan	3,69	92,33
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,30	82,58

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah berikut:

No	Gerai	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebuna	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan dengan pemberian sistem <i>Rewards</i> dan <i>Punishment</i> serta penerapan <i>good services</i> baik di Dinas maupun di BPP/UPT	Sudah	Melalui Program Penyuluhan Pertanian Kegiatan Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian Sub Kegiatan Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Penyuluhan Pertanian di Kecamatan dan Desa dilaksanakan kegiatan penilaian penyuluh terbaik/teladan sebagai penghargaan kepada penyuluh yang berprestasi. Selain Peningkatan kemampuan aparaturnya Dinas dalam hal pengetahuan dan sikap melalui pendidikan dan pelatihan baik formal maupun non formal, sehingga petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan ramah, toleran, tanggung jawab, sopan dan disiplin.	
2		Menyusun standar pelayanan dan prosedur yang jelas terkait produk layanan yang dibutuhkan berdasarkan permohonan pemohon sebagai pendukung pelayanan prima pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Kabupaten Bogor	Sudah	Standar Operasional Prosedur (SOP) peminjaman alsintan merupakan salah satu realisasi dari upaya untuk mewujudkan kesesuaian produk layanan yang diberikan oleh Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan kepada masyarakat (petani).	

BAB IV

KESIMPULAN

Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk, melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester II Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,45
- 2 Beberapa unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan memperoleh nilai 81,06 dan unsur kesesuaian produk pelayanan dengan memperoleh nilai 80,04.
- 3 Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya dengan nilai 100, unsur sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai 88,33, dan penanganan pengaduan 87,67.

Dengan dibuatnya penyusunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan wajib melaksanakan survei secara periodik dalam upaya peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kepada masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat pada akhirnya akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan.

Bogor, Desember 2025
Kepala Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan

Entis Sursna, S.Pd. M.M
NIP. 196710041992121001

