

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2024



DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN

DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN SERANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas lindungan dan karunia-Nya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 atas layanan publik Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang.

Laporan akhir ini secara garis besar, terdiri dari 5 (lima) bab yaitu ; Pendahuluan, Metodologi Pengukuran, Hasil dan Pembahasan, Analisa dan pemecahan masalah, serta Kesimpulan dan Rekomendasi. Laporan Akhir ini disusun dan disepakati untuk dijadikan dasar bagi pelaksanaan pekerjaan sesuai dan selaras dengan maksud, tujuan dan sasaran pekerjaan.

Penyusunan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 yang telah disusun, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang. Terima kasih kepada masyarakat, Penyuluh Pertanian beserta Koordinator Penyuluh Pertanian Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang beserta Kepala UPT Pusat Kesehatan Hewan, UPT Pengelolaan Pangan Olahan dan segenap pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang atas partisipasinya dalam memberikan informasi untuk melengkapi laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat. Demikian atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, kami mengucapkan terima kasih.

Serang, Desember 2024

Kepala Dinas

Ketahanan Pangan dan Pertanian

Kabupaten Serang


Suhardjo, S.Pi., MM
19700226-199803 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2

DAFTAR ISI..... 3

DAFTAR TABEL 5

DAFTAR GAMBAR 6

BAB I : PENDAHULUAN..... 7

 1.1 Latar Belakang..... 7

 1.2 Maksud dan Tujuan SKM 8

 1.3 Dasar Hukum..... 8

 1.4 Sasaran..... 9

 1.5 Manfaat..... 9

BAB II : METODOLOGI PENGUKURAN..... 10

 2.1. Ruang Lingkup 10

 2.2. Tahap Persiapan..... 10

 2.2.2. Penyiapan Bahan..... 10

 2.2.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data..... 12

 2.2.3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data 12

 2.2.4. Metode Survei Kepuasan Masyarakat..... 12

 2.2.5. Rancangan Sampel Survei 12

 2.2.6. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan 13

 2.3. Pengumpulan Data..... 13

 2.3.1. Pengumpulan Data 13

 2.3.2. Pengisian kuesioner 13

 2.4. Pengolahan Data 13

 2.4.1. Metode Pengolahan Data 14

 2.5. Pelaporan 15

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN..... 16

 3.1. Profil Unit Pelayanan..... 16

 3.1.1. Nama Unit Pelayanan 16

 3.1.2 Standar Pelayanan..... 25

 3.2. Karakteristik responden..... 26

 3.2.1. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 Berdasarkan Umur 26

 3.2.2. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin 27

 3.2.3 Karakteristik Pendidikan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 28

3.2.4. Karakteristik Pekerjaan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
Kabupaten Serang Tahun 2024 29

3.3. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan 30

3.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 32

BAB IV : ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH 33

4.1. Analisa Masalah 33

4.2. Pemecahan Masalah 38

BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 40

8.1 Kesimpulan 40

8.2 Rekomendasi 40

LAMPIRAN 41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Serang 10

Tabel 2. 2. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kegiatan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan
Pertanian 2024 13

Tabel 3. 1. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten
Serang Tahun 2024 Berdasarkan Umur 27

Tabel 3. 2. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten
Serang Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin 28

Tabel 3. 3. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten
Serang Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan 29

Tabel 3. 4. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten
Serang Tahun 2024 Berdasarkan Pekerjaan 30

Tabel 3. 5. Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten
Serang Tahun 2024 31

Tabel 3. 6. Nilai Interval Nilai SKM dan Kinerja Unit Pelayanan 32

Tabel 4. 1. Perbandingan Jumlah Desa, Kelompok Tani dan Kelompok Wanita Tani yang di Layani
Penyuluh Pertanian Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang 34

Tabel 4. 2. Kelompok Peternak Kabupaten Serang Tahun 2024 37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Bagan Struktur Organisasi	17
Gambar 3. 2. Karakteristik Umur Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024.....	27
Gambar 3. 3. Karakteristik Jenis Kelamin Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024	28
Gambar 3. 4. Karakteristik Pendidikan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024.....	29
Gambar 3. 5. Karakteristik Pekerjaan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024.....	30

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektivitas komunikasi dan interaksi antara penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan juga semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan *service excellent*. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut.

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM)
6. Diketuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kabupaten Serang dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perangkat Daerah/Unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, tanggal 9 Mei 2017. Pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian dan Pangan kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

1.2 Maksud dan Tujuan SKM

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan.
3. Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Prinsip Pelayanan
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
5. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
7. Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang

1.4 Sasaran

Pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tentunya memiliki sasaran yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui :

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik.
2. Harapan atau tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.
3. Dimensi yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.

1.5 Manfaat

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dapat dimanfaatkan untuk:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.
2. Sebagai bahan/ data untuk evaluasi penyelenggaraan dan penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
3. Mengetahui arah perubahan pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat/pengguna layanan.

BAB II : METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan lingkup Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada bulan September sampai dengan Oktober 2024 dengan mengedarkan 250 (Dua ratus lima puluh) kuesioner kepada responden dari 29 kecamatan yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang.

2.2. Tahap Persiapan

2.2.1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada bulan September s/d Oktober 2024, dimulai dengan pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat. Susunan tim penyusun SKM adalah sebagai berikut :

Tabel 2. 1. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Serang

No	Nama Lengkap dan Gelar	Jabatan	Keterangan
1	Yuli Saputra, S.TP, M.M	Ketua	Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
2	Muhammad Irwan Effendi, S.Sos	Sekretaris	Analisis Kebijakan Muda
3	Ierna Sania Sarie Nasia, SP.MPP.ME	Anggota	Analisis Ketahanan Pangan Muda
4	Mochamad Ridwan Alamsyah, A.Md	Anggota	Pelaksana Analisis Kebijakan Muda
5	Ayuh Pangudi Widayarsi, S.P	Anggota	Analisis Peningkatan Usaha Pertanian dan Agrobisnis
6	Naldi Arrahman, A.Md	Anggota	Pengelola Produksi

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

2.2.2. Penyiapan Bahan

Instrumen survei yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah lembar kuesioner serta kuesioner berbasis elektronik dari <https://docs.google.com/forms>. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Bagian I : Berisi judul kuesioner dan nama layanan yang dilakukan survei

Bagian II : Identitas responden yang berisi data responden untuk pengelompokan responden yang berguna untuk analisis profil responden terkait dengan persepsi atau penilaian terhadap layanan yang diperoleh. Data responden meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian III : Berisi daftar pertanyaan terstruktur berisi pendapat masyarakat dengan jawaban pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dan saran serta masukan terhadap layanan yang diberikan.

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. Sembilan unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur tersebut terdiri dari variabel utama, yaitu:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu atau kecepatan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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. Biaya ini biasanya ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda).
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu tentang tutur kata, sikap dan perilaku petugas.
8. Keadilan adalah keadilan yang diperoleh pada pelayanan, tidak adanya diskriminasi pelayanan.
9. Penanganan pengaduan adalah pengaduan yang ditangani oleh penyelenggara pelayanan publik, saran dan masukan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa pertanyaan pilihan berganda yang Bersifat kualitatif dan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik

- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.2.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

2.2.3.1. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 272 responden. Responden merupakan anggota kelompok tani dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengguna layanan pada unit Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang. Penerima layanan didefinisikan sebagai orang sudah pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan tersebut.

2.2.3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di 29 Kecamatan di Kabupaten Serang
- Waktu pengumpulan data responden sejak tanggal 3 September 2024 sampai dengan tanggal 31 Oktober 2024

2.2.4. Metode Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Lokasi survei adalah di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang beserta 29 Kecamatan di Kabupaten Serang.
2. Penentuan responden yang dipilih secara acak dan ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan.
3. Survei dilakukan selama 2 (dua) bulan.
4. Survei dilakukan dengan wawancara langsung maupun dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk diisi dan kemudian diserahkan kepada Enumerator.

2.2.5. Rancangan Sampel Survei

Responden adalah kelompok tani dan ternak yang menggunakan layanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skor/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian atas hasil survei tersebut adalah harus ada saran perbaikan oleh pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, situs web dan media sosial.

2.2.6. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Tabel 2. 2. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kegiatan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian 2024

No.	Kegiatan	Bulan ke-1				Bulan ke-2			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Persiapan								
a	Pemahaman KAK								
b	Penjabaran Metodologi dan Pendekatan Studi								
c	Penjabaran Jadwal								
d	Persiapan Survei Lapangan								
2	Tahap Survei dan Pengumpulan Data								
a	Pengumpulan Data Primer								
b	Pengumpulan Data Sekunder								
3	Tahap Perancangan Survei IKM								
a	Kompilasi Data								
b	Analisa Data								
4	Tahap Rinci Survei IKM								
5	Tahap Pelaporan								

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

2.3. Pengumpulan Data

2.3.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan dari unit pelayanan Penyuluhan Pertanian dan Pusat Kesehatan Hewan sebanyak 250 responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan September 2024 – Oktober 2024. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2.3.2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara yaitu responden mengisi sendiri kuesioner sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

2.4. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat

2.4.1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2. 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,000 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600 – 3,0640	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,000	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

Sumber: Permendagri No. 14 Tahun 2017

2.5. Pelaporan

a. Indeks per unsur pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata tiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11. Untuk memudahkan interpretasi, nilai SKM dikonversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan dimulai dari unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Setiap unsur dibahas untuk menunjukkan kekurangan yang ada dan bagaimana peningkatan yang harus dilakukan.

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Unit Pelayanan

3.1.1. Nama Unit Pelayanan

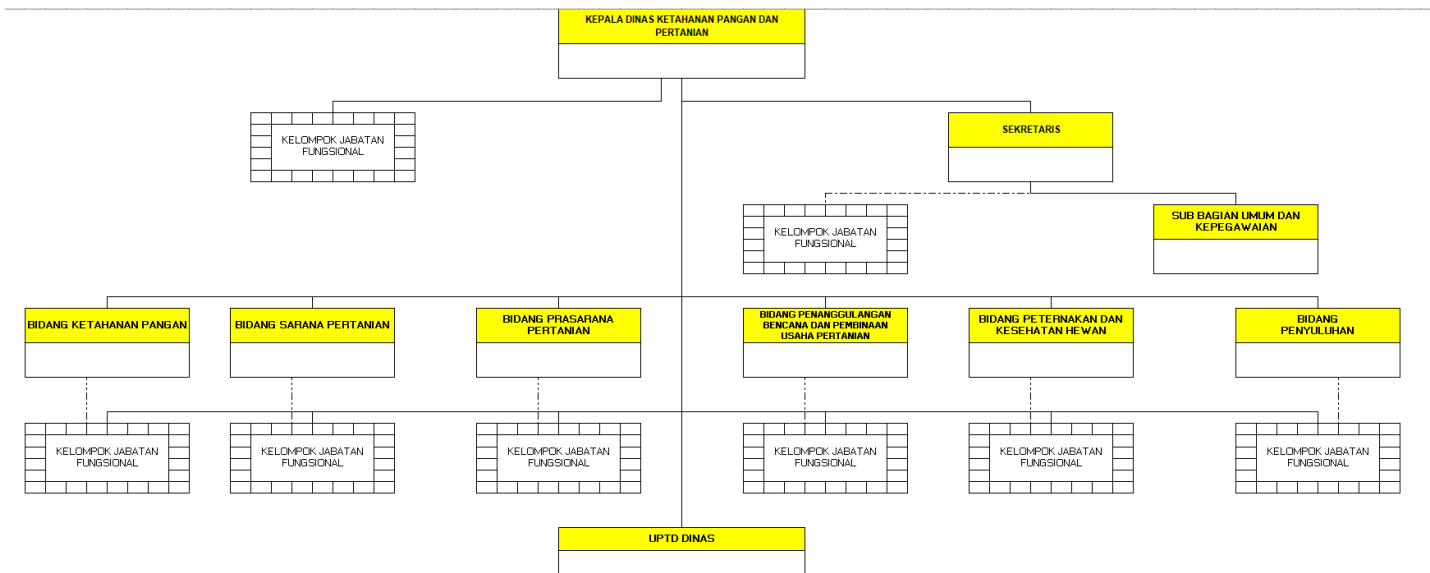
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sebagai dasar pembentukan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang dan Peraturan Bupati Serang No. 108 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang.

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Ketahanan Pangan dan Pertanian berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang dalam melaksanakan tugas pokok memiliki fungsi sebagai berikut.

- a. Perencanaan program kegiatan Ketahanan Pangan, Sarana Pertanian, Prasarana Pertanian, Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Penyuluhan;
- b. Pengoordinasian dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam kegiatan Ketahanan Pangan, Sarana Pertanian, Prasarana Pertanian, Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Penyuluhan;
- c. Pelaksanaan administrasi dan teknis operasional kegiatan Ketahanan Pangan, Sarana Pertanian, Prasarana Pertanian, Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Penyuluhan; dan
- d. Pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Ketahanan Pangan, Sarana Pertanian, Prasarana Pertanian, Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Penyuluhan.

a. Struktur Organisasi Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian

Struktur Organisasi Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang mengacu kepada Peraturan Bupati Serang Nomor 108 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang yang satuan kerjanya dipimpin oleh Kepala Dinas dibantu oleh Sekretaris dan Bidang, secara operasional di lapangan dibantu oleh UPT dan para penyuluh pertanian yang masuk dalam kelompok Jabatan Fungsional. Bagan Struktur Organisasi dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1. Bagan Struktur Organisasi

Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian mengacu kepada Peraturan Bupati Serang Nomor 108 Tahun 2022, tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang yang secara rincinya dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

• Tugas Pokok

➤ memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi seluruh kegiatan urusan pemerintahan di bidang Ketahanan Pangan dan Pertanian.

• Fungsi

- Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang Ketahanan Pangan, Sarana Pertanian, Prasarana Pertanian, Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Penyuluhan;
- Pengaturan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang Ketahanan Pangan, Sarana Pertanian, Prasarana Pertanian, Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Penyuluhan;

- c. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang Ketahanan Pangan, Sarana Pertanian, Prasarana Pertanian, Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Penyuluhan;
- d. Pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang Ketahanan Pangan, Sarana Pertanian, Prasarana Pertanian, Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Penyuluhan;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

b. Sekretariat

• Tugas Pokok

- memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah Bidang Umum dan Kepegawaian, Program, Evaluasi dan Pelaporan, serta Keuangan.

• Fungsi

- a. perencanaan kegiatan Pemerintahan Daerah Bidang Umum dan Kepegawaian, Program, Evaluasi dan Pelaporan, serta Keuangan;
- b. pengelolaan kegiatan Pemerintahan Daerah Bidang Umum dan Kepegawaian, Program, Evaluasi dan Pelaporan, serta Keuangan;
- c. penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan Daerah Bidang Umum dan Kepegawaian, Program, Evaluasi dan Pelaporan, serta Keuangan;
- d. pengoordinasian perencanaan kegiatan Pemerintahan Daerah Bidang Umum dan Kepegawaian, Program, Evaluasi dan Pelaporan, serta Keuangan;
- e. Pengawasan kegiatan Pemerintahan Daerah Bidang Umum dan Kepegawaian, Program, Evaluasi dan Pelaporan, serta Keuangan; dan
- f. Pelaksanaan tugas tambahan

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

❑ Tugas Pokok

- mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas keumuman dan kepegawaian.

❑ Fungsi

- a. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan operasional keumuman dan kepegawaian;
- b. Pengaturan penyelenggaraan keumuman dan kepegawaian;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan keumuman dan kepegawaian;
- d. Pengawasan penyelenggaraan keumuman dan kepegawaian;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

2. Pelaksana Urusan Keuangan, Program, Evaluasi, dan Pelaporan

Pelaksanaan urusan Keuangan, Program, Evaluasi dan Pelaporan bidang Kesekretariatan, dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan.

c. Bidang Ketahanan Pangan

❑ Tugas Pokok

- memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah Bidang Sumber Daya Ekonomi Pangan, Diversifikasi dan Ketahanan Pangan Masyarakat, dan Penanganan Kerawanan dan Pengawasan Keamanan Pangan.

❑ Fungsi

- a. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Sumber Daya Ekonomi Pangan, Diversifikasi dan Ketahanan Pangan Masyarakat, dan Penanganan Kerawanan dan Pengawasan Keamanan Pangan;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Sumber Daya Ekonomi Pangan, Diversifikasi dan Ketahanan Pangan Masyarakat, dan Penanganan Kerawanan dan Pengawasan Keamanan Pangan;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Sumber Daya Ekonomi Pangan, Diversifikasi dan Ketahanan Pangan Masyarakat, dan Penanganan Kerawanan dan Pengawasan Keamanan Pangan;
- d. Pengawasan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Sumber Daya Ekonomi Pangan, Diversifikasi dan Ketahanan Pangan Masyarakat, dan Penanganan Kerawanan dan Pengawasan Keamanan Pangan; dan
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

1. Pelaksana Urusan Sumber Daya Ekonomi Pangan

Pelaksanaan urusan Sumber Daya Ekonomi Pangan, Diversifikasi dan Ketahanan Pangan Masyarakat dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

- #### **2. Pelaksana Urusan Diversifikasi dan Ketahanan Pangan Masyarakat**
- Pelaksanaan urusan Diversifikasi dan Ketahanan Pangan Masyarakat dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

3. Pelaksana Urusan Penanganan Kerawanan dan Pengawasan Keamanan Pangan

Pelaksanaan urusan Penanganan Kerawanan dan Pengawasan Keamanan Pangan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

d. Bidang Sarana Pertanian

❑ Tugas Pokok

- memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah Bidang Pengembangan Sarana Alsintan, Pengembangan Sarana Pupuk dan Pestisida, serta Pengembangan Perbenihan dan Produksi Tanaman.

❑ Fungsi

- a. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengembangan Sarana Alsintan, Pengembangan Sarana Pupuk dan Pestisida, serta Pengembangan Perbenihan dan Produksi Tanaman;

- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengembangan Sarana Alsintan, Pengembangan Sarana Pupuk dan Pestisida, serta Pengembangan Perbenihan dan Produksi Tanaman;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengembangan Sarana Alsintan, Pengembangan Sarana Pupuk dan Pestisida, serta Pengembangan Perbenihan dan Produksi Tanaman;
- d. Pengawasan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengembangan Sarana Alsintan, Pengembangan Sarana Pupuk dan Pestisida, serta Pengembangan Perbenihan dan Produksi Tanaman;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

1. Pelaksana urusan Pengembangan Sarana Alsintan

Pelaksanaan urusan Pengembangan Sarana Alsintan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

2. Pelaksana urusan Pengembangan Sarana Pupuk dan Pestisida

Pelaksanaan urusan Pengembangan Sarana Pupuk dan Pestisida dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

3. Pelaksana urusan Pengembangan Perbenihan dan Produksi Tanaman

Pelaksanaan urusan Pengembangan Perbenihan dan Produksi Tanaman dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

e. Bidang Prasarana Pertanian

❑ Tugas Pokok

- memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah Bidang Pengembangan Prasarana Lahan, Pengembangan Prasarana Air Pertanian, serta Prasarana Lainnya.

❑ Fungsi

- a. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengembangan Prasarana Lahan, Pengembangan Prasarana Air Pertanian, serta Prasarana Lainnya;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengembangan Prasarana Lahan, Pengembangan Prasarana Air Pertanian, serta Prasarana Lainnya;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengembangan Prasarana Lahan, Pengembangan Prasarana Air Pertanian, serta Prasarana Lainnya;
- d. Pengawasan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di bidang Pengembangan Prasarana Lahan, Pengembangan Prasarana Air Pertanian, serta Prasarana Lainnya;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

1. Pelaksana Urusan Pengembangan Prasarana Lahan

Pelaksanaan urusan Pengembangan Prasarana Lahan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

2. Pelaksana Urusan Pengembangan Prasarana Air Pertanian

Pelaksanaan urusan Pengembangan Prasarana Air Pertanian dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

3. Pelaksana Urusan Prasarana Lainnya

Pelaksanaan urusan Prasarana Lainnya dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

f. Bidang Penanggulangan Bencana dan Pembinaan Usaha Pertanian

☐ **Tugas Pokok**

- memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah Bidang Penanggulangan Bencana Pertanian, Pembinaan Usaha Asal Tumbuhan, serta Pembinaan Usaha Asal Hewan

☐ **Fungsi**

- a. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Penanggulangan Bencana Pertanian, Pembinaan Usaha Asal Tumbuhan, serta Pembinaan Usaha Asal Hewan;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Penanggulangan Bencana Pertanian, Pembinaan Usaha Asal Tumbuhan, serta Pembinaan Usaha Asal Hewan;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Penanggulangan Bencana Pertanian, Pembinaan Usaha Asal Tumbuhan, serta Pembinaan Usaha Asal Hewan;
- d. Pengawasan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Penanggulangan Bencana Pertanian, Pembinaan Usaha Asal Tumbuhan, serta Pembinaan Usaha Asal Hewan;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

1. Pelaksana Urusan Penanggulangan Bencana Pertanian

Pelaksanaan urusan Penanggulangan Bencana Pertanian dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

2. Pelaksana Urusan Pembinaan Usaha Asal Tumbuhan

Pelaksanaan urusan Pembinaan Usaha Asal Tumbuhan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

3. Pelaksana Urusan Pembinaan Usaha Asal Hewan

Pelaksanaan urusan Pembinaan Usaha Asal Hewan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

g. Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

☐ **Tugas Pokok**

- memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah Bidang Pembibitan dan Produksi, Kesehatan Hewan, serta Kesehatan Masyarakat Veteriner.

❑ Fungsi

- a. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Pembibitan dan Produksi, Kesehatan Hewan, serta Kesehatan Masyarakat Veteriner;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Pembibitan dan Produksi, Kesehatan Hewan, serta Kesehatan Masyarakat Veteriner;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Pembibitan dan Produksi, Kesehatan Hewan, serta Kesehatan Masyarakat Veteriner;
- d. Pengawasan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Pembibitan dan Produksi, Kesehatan Hewan, serta Kesehatan Masyarakat Veteriner;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

1. Pelaksana Urusan Pembibitan Dan Produksi

Pelaksanaan urusan Pembibitan dan Produksi dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

2. Pelaksana Urusan Kesehatan Hewan

Pelaksanaan urusan Kesehatan Hewan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

3. Pelaksana Urusan Kesehatan Masyarakat Veteriner

Pelaksanaan urusan Kesehatan Hewan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

h. Bidang Penyuluhan

❑ Tugas Pokok

- memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah Bidang Kelembagaan, Ketenagaan, Sarana dan Prasarana Penyuluhan.

❑ Fungsi

- a. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Kelembagaan, Ketenagaan, Sarana dan Prasarana Penyuluhan;
- b. Pengaturan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Kelembagaan, Ketenagaan, Sarana dan Prasarana Penyuluhan;
- c. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Kelembagaan, Ketenagaan, Sarana dan Prasarana Penyuluhan;
- d. Pengawasan penyelenggaraan tugas Pemerintahan Daerah di Bidang Kelembagaan, Ketenagaan, Sarana dan Prasarana Penyuluhan;
- e. Pelaksanaan tugas tambahan.

1. Pelaksana Urusan Kelembagaan Penyuluhan

Pelaksanaan urusan Kelembagaan Penyuluhan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

2. Pelaksana Urusan Ketenagaan Penyuluhan

Pelaksanaan urusan Ketenagaan Penyuluhan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

3. Pelaksana Urusan Sarana dan Prasarana Penyuluhan

Pelaksanaan urusan Sarana dan Prasarana Penyuluhan dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional hasil Penyetaraan

i. Kelompok Jabatan Fungsional

❑ Tugas Pokok

merencanakan dan melaksanakan pekerjaan sesuai bidang keahliannya berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan

b. Alamat

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang terletak di Kawasan Pusat Pemerintahan Kabupaten Serang Blok B1, Kaserangan Kec. Ciruas, Provinsi Banten Telp.200125 Kotak Pos 42183

Email : dkpp@serangkab.go.id

c. Visi, Misi, dan Tujuan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian

Berdasarkan Visi dan Misi Kabupaten Serang yang termuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Serang Tahun 2021-2026 serta mengacu kepada tugas dan fungsinya, visi yang hendak dicapai adalah sebagai berikut

“TERWUJUDNYA KABUPATEN SERANG YANG SEMAKIN MAJU, SEJAHTERA, BERKEADILAN DAN AGAMIS”

MAJU

Pembangunan dilakukan di segala sektor untuk meningkatkan pelayanan dasar dan perekonomian masyarakat yang didukung dengan pembenahan infrastruktur pada di seluruh wilayah Kabupaten Serang.

SEJAHTERA

Perwujudan terpenuhinya kebutuhan lahiriah (pangan, sandang, papan, kesehatan dan pendidikan) dan kebutuhan batiniah (agama dan budaya) masyarakat Kabupaten Serang. Kesejahteraan dalam artinya yang sejati adalah keseimbangan hidup yang merupakan buah dari kemampuan seseorang untuk memenuhi tuntutan dasar seluruh dimensi dirinya, meliputi rohani, akal, dan jasad. Kesejahteraan yang seperti inilah yang akan membentuk kepercayaan diri yang tinggi pada masyarakat Kabupaten Serang untuk mencapai kualitas kehidupan yang semakin baik.

BERKEADILAN

Pembangunan di Kabupaten Serang dilakukan secara merata dengan memperhatikan aspek kewilayahan dan mempertimbangkan aspek sosial-ekonomi masyarakat untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

AGAMIS

Perwujudan implementasi norma agama dan nilai budaya sebagai landasan moral dan spiritual dalam seluruh aspek kehidupan bermasyarakat dalam rangka penyelenggaraan pembangunan yang dilaksanakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Serang yang memiliki keutamaan untuk selalu melaksanakan kebaikan dan mencegah kemungkaran sehingga terbentuk karakter dan jati diri masyarakat yang berakhlak mulia dan berbudaya.

Misi pembangunan yang hendak dicapai berdasarkan Visi pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2021-2026 adalah sebagai berikut.

1. Pembangunan dilakukan di segala sektor untuk meningkatkan pelayanan dasar dan perekonomian masyarakat yang didukung dengan pembenahan infrastruktur pada di seluruh wilayah Kabupaten Serang.
2. Meningkatkan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan dan layanan pendidikan yang bermutu di setiap jalur dan jenjang pendidikan serta melestarikan dan mengembangkan tradisi budaya sebagai kearifan lokal yang tumbuh dan hidup ditengah masyarakat
3. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau yang didukung oleh tenaga kesehatan yang profesional
4. Meningkatkan pembangunan sarana prasarana wilayah, Penataan Ruang Dan Permukiman yang memadai dan berkualitas
5. Meningkatkan kemandirian dan daya saing ekonomi masyarakat, untuk optimalisasi penyerapan tenaga kerja dan penanggulangan kemiskinan
6. Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Serta Pelayanan Publik Yang Prima Didukung Kapasitas Birokrasi Yang Berintegritas,
7. Kompeten Dan Profesional
8. Memantapkan Fungsi Dan Peran Agama Sebagai Landasan Moral Dan Spiritual Dalam Kehidupan Individu, Bermasyarakat Dan Bernegara

Berdasarkan Visi dan Misi tersebut yang terkait dengan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian adalah misi ke 4 yaitu “**Meningkatkan kemandirian dan daya saing ekonomi masyarakat, untuk optimalisasi penyerapan tenaga kerja dan penanggulangan kemiskinan**”. Prioritas pembangunan Daerah yang termuat di dalam RPJMD Kabupaten Serang tahun 2021-2026 sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pertanian adalah “**Pengembangan Ekonomi Masyarakat berbasis potensi lokal yang lebih mengutamakan Sektor Pariwisata, Pertanian, dan UMKM serta Potensi-potensi yang berhubungan**

dengan pengembangan industri kreatif yang berada di tengah-tengah masyarakat.”

Mengacu pada misi yang telah ditetapkan maka tujuan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian yang hendak dicapai dari pelaksanaan pembangunan pertanian pada tahun 2021-2026 menurut RPJMD Kabupaten Serang Tahun 2021-2026 adalah : Meningkatkan daya dukung kemandirian perekonomian daerah berbasis masyarakat dan desa. Adapun sasaran Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian menurut RPJMD Tahun 2021-2026 adalah Meningkatnya produktivitas, ketahanan, dan peran sektor pertanian dalam arti luas.

3.1.2 Standar Pelayanan

a. Persyaratan Pelayanan

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

b. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pelayanan penyuluh pertanian Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang adalah setiap hari sesuai dengan kebutuhan kelompok tani.

d. 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.

e. Produk spesifikasi 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.

f. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Sarana dan prasarana

Sarana prasarana pelayanan adalah ketersediaan sarana prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan. Penilaian dilakukan mengacu kepada kondisi Kantor BPP yang berada di setiap Kecamatan di Kabupaten Serang dan Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang.

i. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.

3.2. Karakteristik responden

Responden pada unit pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian tahun 2024 ini adalah kelompok tani, kelompok wanita tani maupun kelompok ternak yang menggunakan jasa pelayanan penyuluhan pertanian, pusat pelayanan hewan, pengelolaan pangan olahan, dan pelayanan rekomendasi solar dalam satu tahun terakhir. Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan dalam penyusunan SKM adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 272 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden sebagai berikut.

3.2.1. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 272 responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 1. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 Berdasarkan Umur

Kategori	Jumlah	%
<30	13	4.78
31-40	57	20.96
41-50	103	37.87
51-60	78	28.68
61-70	17	6.25
>70	4	1.47
Total	272	100.00

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa pengguna jasa layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 paling dominan pada usia 41-50 tahun (37,87%) disusul kategori 51-60 tahun (28,68%) kemudian kelompok 31- 40 tahun (20,96%), kelompok pada kategori 61-70 tahun (6,25%), lalu kelompok dengan kategori usia dibawah 30 tahun (4,78%) dan terakhir di atas 70 tahun (1,47%). Petani dengan kategori umur di atas 70 tahun paling sedikit jumlahnya dengan presentase sebesar 1,47%. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3. 2. Karakteristik Umur Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024

3.2.2. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 272 responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakter responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 2. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah	%
Laki laki	238	87.50
Perempuan	34	12.50
Total	272	100.00

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

Tabel 3.2. menunjukkan bahwa pengguna jasa layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 didominasi oleh laki-laki yaitu sebesar 87,50 %. Jumlah responden perempuan hanya 12,50 %. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3. 3. Karakteristik Jenis Kelamin Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024

3.2.3 Karakteristik Pendidikan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang.

Tabel 3. 3. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan

Kategori	Jumlah	%
SD	75	27.57
SMP	56	20.59
SMA	121	44.49
S1	18	6.62
S2	2	0.74
Total	272	100.00

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

Tabel 3.3. menunjukkan bahwa responden atau pengguna jasa layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 paling dominan pada jenjang pendidikan SMA (44,49%) disusul kategori pendidikan SD (27,57%) kemudian kategori pendidikan SMP (20,59%) kemudian kategori S1 (6,62%) dan terakhir kategori S2 (0,74%). Proporsi secara lengkap responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3. 4. Karakteristik Pendidikan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024

3.2.4. Karakteristik Pekerjaan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang tahun 2024. Pekerjaan responden pada SKM dapat dilihat secara lengkap pada tabel sebagai berikut.

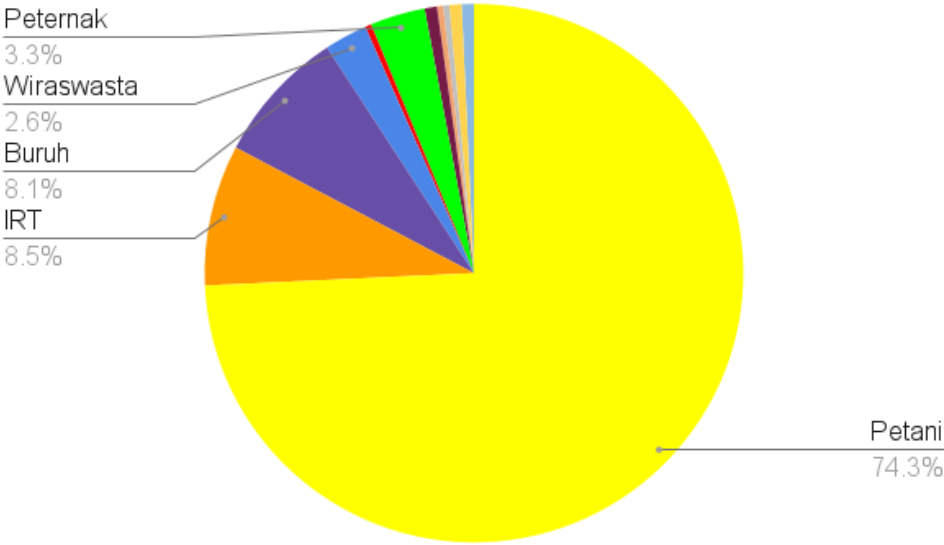
Tabel 3. 4. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah	%
Petani	202	74.26
IRT	23	8.46
Buruh	22	8.09
Wiraswasta	7	2.57
Karyawan Swasta	1	0.37
Peternak	9	3.31
Pedagang	2	0.74
Pengurus Yayasan	1	0.37
Guru	1	0.37
Kader PKK	2	0.74
Wirausaha	2	0.74
Total	272	100.00

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

Tabel 3.4. menunjukkan bahwa responden atau pengguna jasa layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang kategori Pekerjaan paling dominan adalah Petani (74,26%) disusul ibu rumah tangga (8,49%), kategori buruh, baik buruh tani maupun buruh harian lepas (8,09%), peternak (3,31%) dan wiraswasta (2,57%). Jenis pekerjaan lainnya termasuk kecil presentasinya dibawah 1% yaitu karyawan swasta, pedagang, pengurus yayasan, guru, kader PKK, dan wirausaha. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Gambar 3.5.

Karakteristik Pekerjaan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun



Gambar 3. 5. Karakteristik Pekerjaan Pengguna Jasa Layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024

3.3. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024 diperoleh dari 272 responden. Survei dilakukan mulai tanggal 3 September – 31 Oktober 2024. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan yakni kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, produk

jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan prasarana serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 250 responden seperti pada lampiran. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada tabel 3.5.

Tabel 3. 5. Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rerata Unsur	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.123	B	Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3.070	B	Baik
3	Waktu pelaksanaan pelayanan	3.382	B	Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	3.993	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.066	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.265	B	Baik
7	Perilaku pelaksana pelayanan	3.607	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	2.982	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.849	A	Sangat Baik
NILAI KONVERSI IKM		83.425	B	Baik

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

Tabel 3.5. menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan, perilaku pelaksanaan pelayanan serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan memiliki kinerja yang sangat baik. Biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai sebesar 3,993 karena setiap pelayanannya tidak dikenakan biaya atau gratis. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai sebesar 3,849 karena pelayanan pengaduan saat ini sudah tergolong mudah dengan aduan melalui Grup WhatsApp maupun telepon sehingga lebih mudah ditanggapi dan permasalahan yang ada langsung direspon oleh penyuluh dan penyedia layanan kesehatan hewan. Unsur perilaku pelaksana pelayanan dinilai sangat baik dengan nilai 3,607. Responden menilai tingkat kesopanan dan keramahan penyuluh maupun dokter hewan mayoritas sangat ramah dan sangat sopan.

Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana memiliki kinerja yang baik. Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dinilai baik dengan nilai 3,123. Persyaratan yang dibutuhkan terdiri dari syarat-syarat administrasi untuk keanggotaan kelompok tani untuk RDKK seperti KTP dan minimal luasan kepemilikan lahan. Unsur sistem mekanisme dan prosedur pelayanan dinilai baik sebesar 3,070. Unsur ini terkait pemahaman pengguna layanan, pengguna layanan paham dengan prosedur yang harus dilakukan. Bagi responden persyaratan untuk mendapat pelayanan sudah sesuai serta prosedurnya mudah dimengerti dan tidak menyulitkan

Unsur waktu pelaksanaan pelayanan dinilai baik sebesar 3,382, responden menilai pelayanan diberikan tidak membutuhkan waktu lama dengan respon yang cepat. Unsur produk spesifikasi jenis layanan dinilai baik sebesar 3,066. Produk pelayanan yang diberikan dinilai sesuai standar oleh responden. Unsur kompetensi pelaksana pelayanan dalam hal ini adalah penyuluh maupun pelaksana pelayanan solar, pelayanan di UPT PPO serta pelayanan di UPT Puskesmas dinilai baik

dengan nilai 3,265. Kemampuan pelaksana pelayanan dianggap sudah baik dan kompeten di bidangnya oleh penerima layanan. Setiap ilmu, dan keterampilan yang diberikan oleh penyuluh dapat membantu petani dalam pekerjaannya.

Unsur sarana prasarana mendapatkan nilai paling rendah sebesar 2,982 dengan kinerja kurang baik. Penilaian sarana dan prasarana ini terkait dengan keadaan BPP yang berada di 29 Kecamatan di Kabupaten Serang.

3.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang disebar terhadap 272 responden menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Tahun 2024 adalah 83,425. Nilai tersebut dapat dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 3. 6. Nilai Interval Nilai SKM dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval Konversi SKM	Kinerja Unit Pelayanan
A (SANGAT BAIK)	88,31 - 100
B (BAIK)	76,61 - 88,30
C (KURANG BAIK)	65,00 - 76,60
D (TIDAK BAIK)	25,00 - 64,99

Sumber: Permendagri No. 14 Tahun 2017

Indeks Kepuasan Masyarkat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang tahun 2024 berdasarkan tabel 3.5. sebesar 83,425 apabila dibandingkan dengan tabel 3.6. maka dapat diambil kesimpulan layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang tahun 2024 adalah Baik.

BAB IV : ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1. Analisa Masalah

Unsur pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang meliputi 9 unsur yaitu kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, jenis pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, sikap dan perilaku petugas, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan. Nilai 9 unsur tersebut berkisar antara 2,982 sampai dengan 3,993 yang menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang ini belum optimal. Penyebab tidak optimalnya pelayanan tersebut meliputi:

1. Sarana dan prasarana pendukung

Pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang yang langsung terjun ke masyarakat adalah melalui kantor BPP yang tersebar di seluruh Kecamatan di Kabupaten Serang termasuk pula UPT Pusat Kesehatan Hewan Kabupaten Serang yang terletak di Kecamatan Baros beserta Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang untuk pelayanan Surat Rekomendasi Solar Subdisi bagi petani. Lain halnya dengan UPT Pengelolaan Pangan Olahan yang saat ini menggunakan tempat sewa sebagai sarana prasarana kegiatan. Prasarana Kantor BPP di Kecamatan masih banyak yang kurang memadai mulai dari kurang tersedianya lahan parkir, kondisi toilet yang rusak dan tidak ada air, tidak adanya tempat ibadah (mushola), maupun ruang aula atau pertemuan yang kurang terawat. Beberapa diantaranya diharapkan adanya perbaikan dan rehabilitasi khususnya di Kecamatan Anyer, Tirtayasa, Gunungsari, Mancak, Cikande, Waringinkurung, Pabuaran, Bandung, Tunjungteja, dan Cinangka.

Selain dari segi bangunan prasarana seperti papan nama, pagar dan teralis jendela untuk beberapa BPP. Sarana untuk kegiatan pertemuan juga masih banyak kekurangan diantaranya ada beberapa BPP yang kekurangan kursi, meja, dan printer.

Sarana dan prasarana pendukung untuk kegiatan pelayanan kesehatan hewan juga dinilai sudah baik namun perlu adanya peningkatan dalam memberikan fasilitas kesehatan bagi ternak, seperti obat dan vitamin untuk ternak.

2. Sumber Daya Manusia

Kinerja penyuluh pertanian kurang efektif dan efisien disebabkan terbatasnya tenaga penyuluh pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian. Secara ideal jumlah penyuluh satu orang satu desa. Berikut adalah perbandingan jumlah ketersediaan penyuluh dengan jumlah desa maupun kelompok yang dilayani.

Tabel 4. 1. Perbandingan Jumlah Desa, Kelompok Tani dan Kelompok Wanita Tani yang di Layani Penyuluh Pertanian Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang

Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Kelompok Tani	Jumlah Kelompok Wanita Tani	Jumlah Penyuluh Swadaya	Jumlah Penyuluh	Koordinator Penyuluh
Padarincang	14	129	7	14	5	1
Anyar	12	61	11	11	4	
Cinangka	14	112	12	14	5	
Mancak	14	64	3	10	3	
Bojonegara	11	72	3	3	4	
Puloampel	9	32	5	9	4	
Ciomas	11	88	11	10	4	
Ciruas	15	91	7	10	6	1
Kragilan	12	61	7	3	4	
Kibin	9	51	6	9	4	
Carenang	8	86	10	9	5	
Binuang	7	70	2	7	4	
Pontang	11	93	9	8	6	1
Tanara	9	65	3	9	4	
Cikande	13	54	4	13	3	
Pabuaran	8	67	7	9	6	
Gunungsari	7	59	4	7	4	
Lebakwangi	10	67	3	10	4	

lanjutan....

Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Kelompok Tani	Jumlah Kelompok Wanita Tani	Jumlah Penyuluh Swadaya	Jumlah Penyuluh	Koordinator Penyuluh
Waringin Kurung	11	73	10	11	6	1
Baros	14	84	10	10	5	
Kramatwatu	15	26	10	14	6	
Tirtayasa	14	82	3	10	5	
Jawilan	9	57	3	9	4	
Tunjungteja	10	87	9	9	4	1
Kopo	10	68	10	10	4	
Cikeusal	13	116	18	10	5	
Petir	15	74	9	8	4	
Pamarayan	10	71	0	7	5	
Bandung	9	64	12	16	3	
Jumlah	329	2124	208	279	135	5

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

Jumlah penyuluh pertanian Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang adalah sebanyak 135 orang dengan 5 koordinator penyuluh, sedangkan yang harus dilayani adalah sebanyak 329 desa dengan jumlah Kelompok Tani sebanyak 2124 kelompok dan Kelompok Wanita Tani (KWT) sebanyak 208 kelompok. Perbandingan jumlah ini sangat jauh sehingga mengharuskan penyuluh untuk melakukan pendampingan rangkap 2-3 desa dan banyak kelompok. Meskipun kegiatan penyuluhan dibantu oleh penyuluh swadaya namun kebutuhan penyuluh ASN masih dianggap kurang. Penyuluh swadaya merupakan petani yang berhasil dalam usahanya dan mau menjadi penyuluh pertanian kepada petani lain. Penyuluh swadaya bekerja sama dengan penyuluh Aparatur Sipil Negara (ASN). Pendampingan rangkap desa dan kelompok menjadi salah satu kendala sehingga kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi kurang efisien. Selain petugas penyuluhan, petugas keamanan di BPP juga dinilai kurang. Keadaan BPP tidak tersedianya teralis jendela membuat keamanan di BPP menjadi sangat minim.

Kegiatan penyuluhan selain kebutuhan penyuluh juga perlu adanya pendampingan dari petugas Pengendali Organisme Pengganggu Tumbuhan (POPT). Petugas POPT dinilai kurang jumlahnya oleh petani, karena 1 petugas POPT melayani beberapa kecamatan.

Sumber daya manusia UPT Pengolahan Pangan Olahan (UPT PPO) juga dinilai kurang dilihat dari banyaknya target peserta pelayanan UPT. Pelayanan UPT Pengolahan Pangan Olahan ditargetkan untuk pelaku usaha pertanian yang tergabung dalam Kelompok Wanita Tani. Tenaga UPT PPO terdiri dari 1 orang Kepala UPT dan 1 orang kasubag umum.

Selain UPT PPO, sumber daya manusia untuk pelayanan kesehatan hewan juga dinilai kurang. UPT Pusat Kesehatan Hewan hanya dilayani oleh 1 orang dokter hewan yang merupakan kepala UPT, 1 kasubag umum yang melayani administrasi dan 1 orang pegawai non ASN dari Kementerian Pertanian yang melayani untuk seluruh kebutuhan kesehatan hewan ternak di seluruh kecamatan di Kabupaten Serang. Meski begitu operasional pelayanan UPT Puskeswan tetap dibantu oleh penyuluh pertanian di lapangan dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi belum banyak yang memiliki kemampuan dan keahlian di bidang kesehatan hewan. Pada tabel 4.2. dapat diketahui jumlah peternak dan populasi ternak di Kabupaten Serang cukup besar sedangkan jumlah dokter hewan dan pelayan kesehatan hewan sangat terbatas.

Tabel 4. 2. Kelompok Peternak Kabupaten Serang Tahun 2024

Kecamatan/ Komoditas	Sapi		Kerbau		Domba		Kambing		Ayam KUB		Ayam Kampung		Itik	
	Jumlah Peternak	Populasi	Jumlah Peternak	Populasi	Jumlah Peternak	Populasi	Jumlah Peternak	Populasi	Jumlah Peternak	Populasi	Jumlah Peternak	Populasi	Jumlah Peternak	Populasi
Kramatwatu					1	35							2	200
Waringin Kurung	2	120			1	8	1	120					1	100
Bojonegara	1	25									1	100		
Puloampel							1	50						
Ciruas	1	30			1	20			1	25				
Kragilan					14	565			1	1.025	3	280	2	200
Pontang	2	10	1	9	3	72							2	400
Tirtayasa	4	52			3	36	1	30					5	1.180
Tanara					8	52	2	45					4	21.600
Cikande	1	18			1	25							2	200
Kibin													1	100
Carenang									2	525	1	180	1	100
Binuang									1	500	1	320		
Petir					2	80								
Tunjungteja	1	3	1	4	5	145	1	50						
Baros	2	18	2	15	8	217			1	500	4	320		
Cikeusal	3	19			21	1.130	1	40						
Pamarayan			1	10	12	334			8	5.000	7	730		
Kopo											1	120	3	300
Jawilan			1	30									1	100
Ciomas	1	2	1	8	2	108			1	500	1	40		
Pabuaran											1	800		
Padarincang	1	9			5	236			1	500	1	50		
Anyar			1	20	13	181								
Cinangka	1	20	2	120	4	98			1	500	1	60	1	100
Mancak	1	5	2	36	1	30					1	200		
Gunungsari														
Bandung					5	128								
Lebakwangi					1	20								
Jumlah	21	331	12	252	111	3.520	7	335	17	9.075	23	3.200	25	24.580

Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2024

3. Faktor Lain

Selain tiga hal tersebut, terdapat permasalahan lain yang timbul yaitu kurang obyektifnya responden dalam memberikan pendapatnya. Penyebab hal tersebut adalah :

1. Ekspektasi atau harapan kelompok tani terhadap pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang terkait waktu pelayanan Surat Rekomendasi Solar Subsidi yang berbeda dengan Peraturan Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi Republik Indonesia No. 2 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Rekomendasi untuk Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu dan Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan khususnya untuk usaha pertanian adalah 3 (tiga) bulan sekali, sedangkan petani terbiasa dengan waktu satu bulan sekali. Petani merasa kurun waktu 3 (tiga) bulan kurang karena tidak dapat memenuhi kebutuhan solar untuk alat-alat mesin pertanian.
2. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap perubahan kualitas layanan, beberapa petani merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang.
3. Responden tidak mengetahui secara pasti standar pelayanan Penyuluhan Pertanian, Kesehatan hewan, pengolahan pangan olahan dan Surat Rekomendasi Solar Subsidi.

4.2. Pemecahan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut maka alternatif pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan penyuluhan, misalnya perbaikan dan rehabilitasi BPP khususnya di Kecamatan Anyer, Tirtayasa, Gunungsari, Mancak, Cikande, Waringinkurung, Pabuaran, Bandung, Tunjungteja, dan Cinangka.
2. Perlunya peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan kesehatan hewan seperti obat-obatan maupun vitamin.
3. Perlunya peningkatan kualitas SDM penyuluh pertanian melalui Diklat, seminar dan pelatihan untuk mendukung kegiatan penyuluh di lapangan serta kuantitas SDM penyuluh pertanian.
4. Perlunya penambahan kuantitas SDM pelayanan kesehatan hewan yang sesuai dengan keiluman dan kemampuan di bidang kesehatan hewan.
5. Perlunya penambahan kuantitas SDM Petugas Pengendali Organisme Pengganggu Tumbuhan (POPT)
6. Perlu adanya sosialisasi terkait peraturan Surat Rekomendasi Solar Subsidi sesuai dengan Peraturan Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi Republik Indonesia No. 2 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Rekomendasi untuk Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu dan Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan.
7. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan

layanan prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun penerima layanan.

8. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di seluruh sektor untuk terus meningkatkan kemampuan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan layanan publik secara baik, transparan dan akuntabel.

BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

8.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu bulan mulai bulan September 2024 s/d Oktober 2024 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan Penyuluhan Pertanian, UPT Pusat Kesehatan Hewan, UPT Pengelolaan Pangan Olahan, dan Rekomendasi Solar Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang secara umum mencerminkan kualitas yang baik. Nilai dari hasil SKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang setelah dikonversikan adalah 83,425 yang berarti memiliki kualitas pelayanan yang baik.
2. Supaya dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan Penyuluhan Pertanian, UPT Pusat Kesehatan Hewan, UPT Pengelolaan Pangan Olahan, dan Rekomendasi Solar yang prima diperlukan sarana dan prasarana pendukung serta sumber daya manusia.

8.2 Rekomendasi

Beberapa hal terkait dengan pemberian layanan administrasi hasil SKM tahun 2024 yang dapat menjadi bahan pertimbangan pembuat kebijakan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang adalah :

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik;
2. Perlu adanya perbaikan sarana pendukung layanan penyuluhan pertanian dan pusat kesehatan hewan;
3. Perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia;

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024 PADA UNIT PELAYANAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN SERANG

Tanggal Survei :		Jam Survei:	
PROFIL			
Nama :	Usia :		
Kelompok tani :	Kecamatan :		
Jenis Kelamin :	L	P	
Pendidikan :	SD	SMP	SMA S1 S2 S3
Pekerjaan :			

Jenis Pelayanan: BPP / Pusat Kesehatan Hewan / Pengolahan Pangan/ Rekomendasi Solar

1. Menurut Saudara, apakah unit kerja ini memberikan persyaratan tertentu dalam memberikan pelayanannya?

☐ YA ☐ TIDAK

Jenis Pelayanan:

(Jika **TIDAK** lanjut ke pertanyaan No. 3)

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Alasan:

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak Paham
☐ Kurang Paham
☐ Paham
☐ Sangat Paham

Alasan:

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

Alasan:

5. Apakah ketika anda memperoleh pelayanan pada unit kami dikenakan biaya?

- ☐ YA
- ☐ TIDAK

Jika jawaban "YA", biaya tersebut untuk apa?

.....

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Alasan:

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan?

- ☐ Tidak Sesuai Standar
- ☐ Kurang Sesuai Standar
- ☐ Sesuai Standar
- ☐ Sangat Sesuai Standar

Alasan:

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Alasan:

9. 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

Alasan:

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? (Mulai dari Parkir, kondisi toilet, ruang tunggu pelayanan dll)

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Alasan:

11. Pengaduan pengguna layanan

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada, Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola dengan Baik

Alasan:

Saran dan Masukan untuk unit kerja ini dalam rangka peningkatan Peningkatan Pelayanan:

.....

LAMPIRAN II

FOTO KEGIATAN

Survei Kecamatan Waringin Kurung



Survei Kecamatan Padarincang



Survei Kecamatan Pabuaran



Survei Kecamatan Mancak



Survei Kecamatan Pulo Ampel



Survei Kecamatan Anyer



Survei Kecamatan Bojonegara



Survei Kecamatan Cikeusal



Survei Kecamatan Gunung Sari



Survei Kecamatan Kragilan



Survei Kecamatan Kibin



Survei Kecamatan Petir



Survei Kecamatan Kramatwatu



Survei Kecamatan Cikande



Survei Kecamatan Binuang



Survei UPT Pusat Kesehatan Hewan



Survei UPT Pengelolaan Pangan Olahan



Survei Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian



BARCODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN SERANG
TAHUN 2024



<https://bit.ly/SKMDKPP24>