



# **DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA**



## **LAPORAN KINERJA PELAYANAN**

**KABUPATEN MALUKU TENGAH  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kinerja Pelayanan Publik Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2024 ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk akuntabilitas dan transparansi atas pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilakukan sepanjang tahun, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah berkomitmen dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelayanan publik yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berbagai inovasi, pembenahan prosedur, serta peningkatan kapasitas akan terus dilakukan guna menjawab dinamika dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Penyusunan laporan ini juga menjadi momentum reflektif bagi seluruh jajaran Dinas, guna menilai kembali efektivitas pelaksanaan standar pelayanan, mendengar umpan balik masyarakat, dan memperkuat sinergi lintas sektor. Kami percaya bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya kewajiban, tetapi juga bentuk komitmen moral untuk menghadirkan keadilan dan kesejahteraan secara merata.

Akhir kata, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam peningkatan layanan publik, terutama Bapak Kepala Bagian Ortala yang selalu membimbing dan mendampingi dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, juga petani, mitra kerja, serta masyarakat pengguna layanan. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai acuan dan inspirasi bagi upaya perbaikan berkelanjutan demi kemajuan sektor pertanian di Kabupaten Maluku Tengah.

Masohi, 25 Januari 2025

KEPALA DINAS



ARSAD SLAMAT, SP

NIP. 19680610 199403 1 027

## **BAB I.**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah sebagai bagian dari perangkat daerah memiliki tanggung jawab strategis dalam menyediakan layanan yang berkualitas di bidang pertanian, khususnya terhadap para petani, kelompok tani, dan stakeholder pembangunan pertanian khususnya bidang tanaman pangan dan hortikultura.

Penguatan tata kelola pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar operasional, tetapi juga pada penciptaan ruang partisipatif dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah senantiasa berupaya membangun mekanisme layanan yang terukur dan inklusif serta keterlibatan secara aktif seluruh pemangku kepentingan. Sehingga pelayanan publik tidak hanya menjadi rutinitas administratif, tetapi juga instrumen strategis dalam memperkuat ketahanan sistem pertanian daerah.

Sejalan dengan arah kebijakan nasional dalam mendukung ketahanan pangan dan peningkatan kesejahteraan petani, pelayanan publik di sektor tanaman pangan dan hortikultura memiliki peran penting dalam mempercepat pencapaian target pembangunan daerah. Program-program prioritas seperti pengembangan komoditas lokal, peningkatan produktivitas tanaman, dan adaptasi terhadap risiko perubahan iklim membutuhkan sistem pelayanan yang tanggap, adaptif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Perubahan regulasi dan tuntutan reformasi birokrasi telah mendorong peningkatan akuntabilitas serta transparansi dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berbagai kebijakan turunannya, setiap unit kerja wajib menyusun laporan kinerja pelayanan publik sebagai wujud pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan.

Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah selama tahun pelaporan telah melakukan berbagai upaya perbaikan layanan, baik dari sisi prosedural, teknologi informasi, maupun penguatan kapasitas sumber daya manusia. Inovasi layanan menjadi langkah konkret dalam merespons dinamika kebutuhan dan ekspektasi publik.

Melalui laporan ini, Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura ingin memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan, sekaligus menyusun langkah-langkah strategis untuk perbaikan di masa mendatang. Kami berharap laporan ini menjadi instrumen evaluatif sekaligus inspiratif bagi peningkatan kualitas layanan publik di sektor pertanian secara berkelanjutan.

## **Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Maluku Tengah.
6. Peraturan Bupati Nomor 83 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Serta Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura;

## **Maksud**

Penyusunan Laporan Kinerja Pelayanan Publik ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban institusional atas pelaksanaan layanan kepada masyarakat selama periode pelaporan. Laporan ini menjadi alat evaluatif untuk menilai sejauh mana standar pelayanan publik telah diterapkan secara konsisten dan berkualitas dalam rangka membangun kepercayaan publik terhadap kinerja instansi serta mendukung tugas pokok dan fungsi Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura. Pada akhirnya melalui laporan ini diharapkan mampu bertransformasi menuju layanan yang lebih adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat di lapangan.

## **Tujuan**

1. Menilai efektivitas pelaksanaan standar pelayanan publik.
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas institusi.
3. Mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan.
4. Menjadikan salah satu sumber data dan informasi sebagai dasar pengambilan Keputusan.
5. Memperkuat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

## **Manfaat Pelayanan Publik**

Manfaat yang diharapkan dari pelayanan publik ini adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Kerja.
2. Terbangunnya Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah Daerah.
3. Pemenuhan Hak Masyarakat atas Layanan Berkualitas.
4. Peningkatan Partisipasi dan Keterlibatan Masyarakat dalam Proses Pembangunan.
5. Tersedianya Data Kinerja yang Valid untuk Evaluasi dan Perencanaan.
6. Penguatan Sistem Pengawasan Internal dan Akuntabilitas Pegawai.

## BAB II.

### HASIL PENGOLAHAN DATA

#### **Kerangka Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik**

Walaupun kami belum bisa melaksanakan dengan sempurna, namun kami berusaha membuat standar acuan untuk menuju standar pelayanan yang ideal. Kerangka ini sangat penting artinya bagi dinas untuk bisa menjadi landasan dan panduan yang lebih terarah. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik dilakukan dengan mengacu pada indikator-indikator sebagai berikut :

#### **1. Indikator Kesesuaian dengan Standar Pelayanan**

- *Unsur yang dinilai:* Tingkat kepatuhan terhadap prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (misalnya SOP).
- *Metode evaluasi:* Audit dokumen, observasi pelaksanaan, dan perbandingan dengan standar teknis.

#### **2. Indikator Kepuasan Masyarakat**

- *Unsur yang dinilai:* Persepsi penerima layanan terhadap kualitas, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan.
- *Metode evaluasi:* Survei kepuasan, wawancara, kotak saran, serta analisis pengaduan.

Untuk mengimplementasikan evaluasi kinerja kami tuangkan dalam tabel berikut :

No.	Indikator Pelayanan	Metode Evaluasi	Capaian Kinerja	Kendala yang Dihadapi	Rencana Tindak Lanjut / Perbaikan
1	Kesesuaian dengan standar pelayanan	Audit dokumen dan observasi	SOP telah digunakan namun belum sepenuhnya dipatuhi oleh petugas pelayanan.	Staf pelayanan belum mengikuti pelatihan standar layanan sehingga sering terjadi kesalahan persepsi dan prosedur pelayanan.	Perlu dilakukan pelatihan pelaksanaan SOP secara benar dan menyeluruh terhadap petugas maupun tim penanganan pengaduan.
2	Kepuasan masyarakat	Survei dan kotak saran	Responden umumnya menyatakan rasa puas terhadap kemudahan, kesesuaian persyaratan, kesopanan/keramahan, kenyamanan dan keamanan pelayanan.	Namun masih ada yang mengeluhkan terkait jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan	Lebih meningkatkan kesiapan petugas pelayanan dan tim penanganan pengaduan dalam hal kecepatan pelayanan dan jadwal pelayanan.

### **BAB III.**

#### **ANALISIS CAPAIAN KINERJA**

Sepanjang periode pelaporan, Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah menunjukkan peningkatan signifikan dalam pelaksanaan pelayanan publik di sektor pertanian. Berdasarkan indikator evaluasi yang digunakan, capaian pada aspek **kesesuaian terhadap standar pelayanan**, masih perlu meningkatkan kepatuhan terhadap implementasi SOP. Hal ini memerlukan perhatian dan komitmen internal yang lebih diperkuat dalam menjaga kualitas prosedural layanan.

Indikator **kepuasan masyarakat** juga menunjukkan tren positif, dengan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kemudahan, kesesuaian persyaratan, kesopanan/keramahan, kenyamanan dan keamanan pelayanan. Hal tersebut didukung oleh optimalisasi ruang layanan dan perbaikan media informasi publik, meskipun masih terdapat keluhan tentang jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan.

#### **Rekomendasi Strategis**

1. **Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan terpadu** Mengadakan pelatihan rutin tentang standar pelayanan, etika pelayanan, dan pemanfaatan teknologi digital bagi seluruh staf pelaksana.
2. **Penguatan sistem digitalisasi layanan** Mengembangkan platform pelayanan berbasis web/mobile yang user-friendly, khususnya untuk proses rekomendasi teknis dan pengaduan masyarakat.
3. **Optimalisasi publikasi dan komunikasi layanan publik** Memanfaatkan media sosial, website, dan kanal informasi lokal untuk meningkatkan transparansi dan keterjangkauan informasi layanan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Laporan Kinerja Pelayanan Publik Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan publik, khususnya di sektor pertanian. Analisis terhadap capaian kinerja menunjukkan bahwa telah terjadi perbaikan yang signifikan, walaupun masih terdapat ruang untuk penguatan di beberapa aspek seperti pemerataan layanan, pemanfaatan digitalisasi, dan keberlanjutan program.

Rekomendasi strategis yang diusulkan bertujuan untuk memperkuat fondasi pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berkelanjutan. Dengan komitmen dan kolaborasi antar pemangku kepentingan, diharapkan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura dapat menjadi motor penggerak pembangunan pertanian yang adaptif dan berdampak luas di Kabupaten Maluku Tengah.

Akhir kata, laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan, penyusunan program ke depan, serta evaluasi berkelanjutan demi peningkatan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Masohi, 25 Januari 2025

**KEPALA DINAS**



ARSAD SLAMAT, SP  
NIP. 19680610 199403 1 027