2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERIKANAN KABUPATEN NATUNA

JULI - DESEMBER 2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perikanan Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perikanan Kabupaten Natuna adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang dapat diakses melalui link QR Code yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 5 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perikanan Kabupaten Natuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara berkala saat usai pelayanan berlangsung melalui kuisioner online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekam didalam spreadsheet link google form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari bidang pelayanan yang bersangkutan.

2.4 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 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	SKM Semester I	Januari - Juni 2023	102
2.	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2023	106
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 67 (enam puluh tujuh) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	17	70,83 %
		PEREMPUAN	7	29,16 %
2	PENDIDIKAN	S-I/ D-IV	5	20,83 %
		SMA	19	79,16 %
3	STATUS KEPEGAWAIAN	ASN	3	12,5 %
		UMUM	21	87,5 %
4	JENIS LAYANAN	Pendaftaran Identitas Pelaku Usaha Perikanan (KUSUKA)	17	70,83%
		Pengawasan Perikanan dan Pengendalian Hama Penyakit Ikan	2	8,33%
		Penyaluran Benih Ikan	2	8,33%
		Pelayanan Sekretariat (Kenaikan Gaji Berkala, Penerbitan Surat Perintah, Pembayaran Gaji dan Tunjangan Pegawai, Kepungurusan Satyalencana, dll)	2	8,33%
		LAINNYA	1	4,16%
	JUMLAH RESPONDEN	**24**		

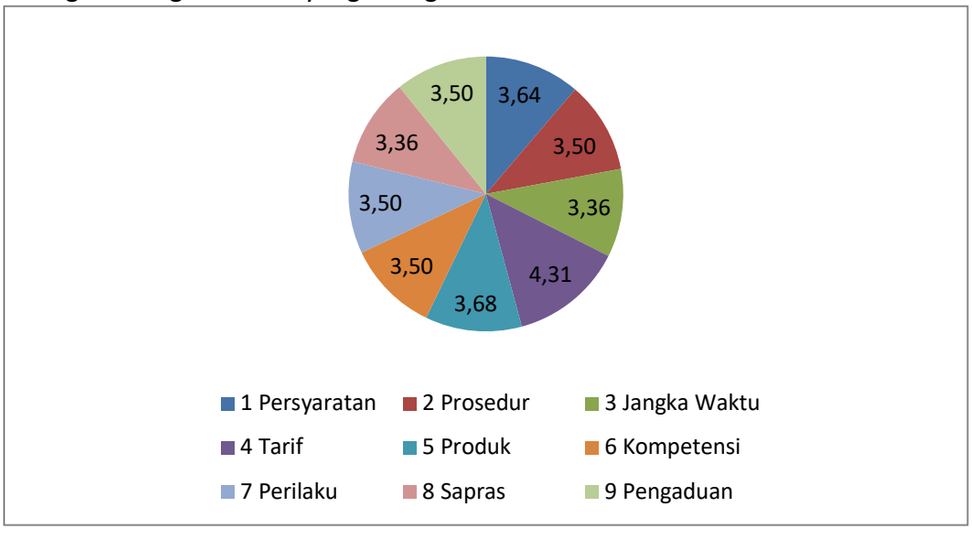
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,64	3,50	3,36	4,31	3,68	3,50	3,50	3,36	3,50
Kategori	**A**	**B**	**B**	**A**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**
IKM Unit Layanan	**89,68 (B = Baik)**								

Adapun tertuang dalam grafik tertayang sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Untuk unsur pelayanan kewajaran biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,31, selanjutnya unsur produk pelayanan dengan nilai 3,68, dan unsur persyaratan pelayanan dengan nilai 3,64 dengan predikat **Sangat Baik**.
2. Untuk unsur prosedur, kompetensi, perilaku, dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,50, dilanjutkan tertinggi setelahnya yaitu unsur kecepatan waktu dengan nilai 3,36. Adapun pada unsur sarana dan prasarana yaitu. 3,32
   Dalam hal ini unsur pelayanan tersebut mendapatnilai dengan predikat **Baik.**

Berdasarkan jumlah responden yang mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna pada semester II berkurang dibandingkan semester sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pengajuan pelayanan administrasi susulan nelayan yang mana sudah banyak responden telah mengajukan pelayanan tersebut di semester I. Adapun hasil Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat dibandingkan sebelumnya.

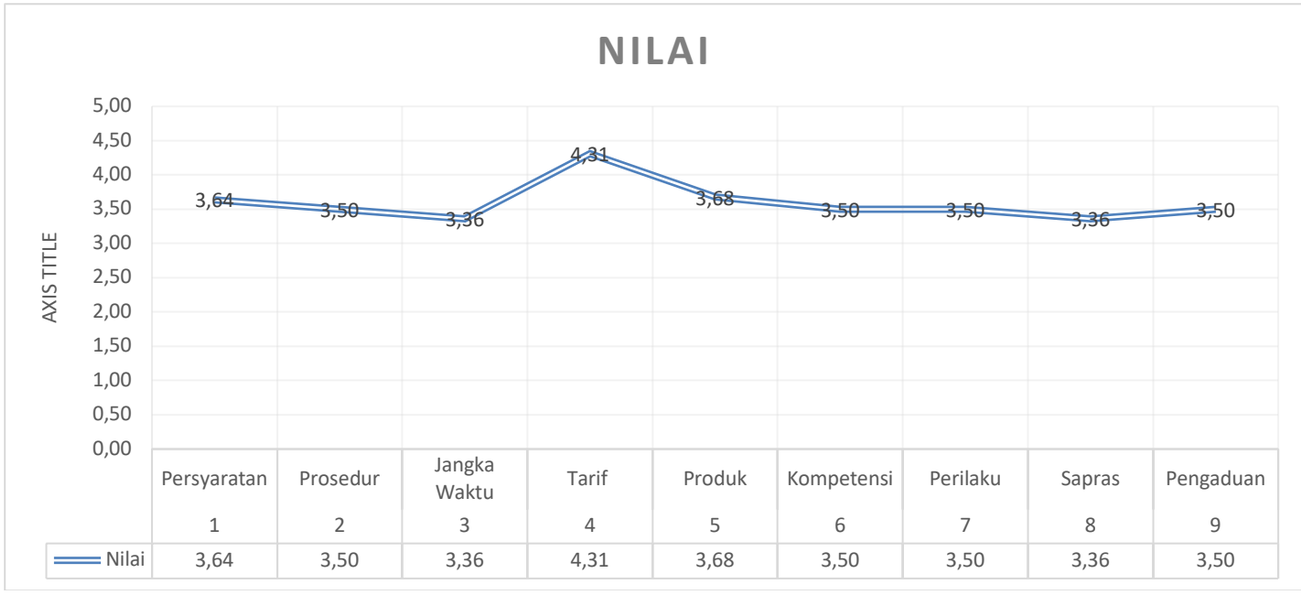
Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM sebagai sebuah ukuran nilai untuk kualitas kinerja, pada IKM Unit layanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna dengan hasil **89,68 (B = Baik).** Hal ini baik dan perlu terus ditingkatkan terutama dari aspek responden umum/ masyarakat, sehingga diperlukan intensif sosialisasi Survey Kepuasan Masyarakat.

Pada semester II tidak ada saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan.

4.2. Tren Nilai SKM

Dari Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



	Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sapras	Pengaduan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Nilai	3,64	3,50	3,36	4,31	3,68	3,50	3,50	3,36	3,50

4.3. Tindak lanjut Pelayanan

Berdasarkan hasil penilaian tiap unsur ada nilai rendah dalam pengisian kuisioner Hal ini merupakan hasil dari rencana tindak lanjut pada SKM semester I sehingga tidak adanya aduan dan penilian rendah pada pelayanan. Adapun beberapa tindak lanjut yang telah direalisasikan pada semester II ini yaitu:

1. Memasang standing banner jenis layanan dan contact person penanggung jawab layanan
2. Menciptakan inovasi pelayanan sederhana.
3. Menyusun SOP Pelayanan yang menerangkan waktu pelayanan

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,68 yang meningkat dari SKM sebelumnya dengan nilai 85,53. Nilai survey ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan, agar penilaian IKM lebih objektif, dan diperlukan sosialisasi SKM lebih lanjut kepada masyarakat penerima layanan.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan didukungnya informasi pelayanan yang jelas dengan telah disediakannya standing banner, selanjutnya adanya inovasi pelayanan sederhana melalui google form, dan disusunnya SOP pelayanan.
- Adapun indeks SKM semester I adalah 3,42 dan indeks SKM semester II adalah 3,59, maka untuk Indeks SKM tahun 2023 secara keseluruhan yaitu 3,50. Hal ini mencapai target indeks SKM Dinas Perikanan.

Ranai, 02 Januari 2024

Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Natuna



HADI SURYANTO, S.Pi., M.Si
NIP. 19750106 200012 1 005

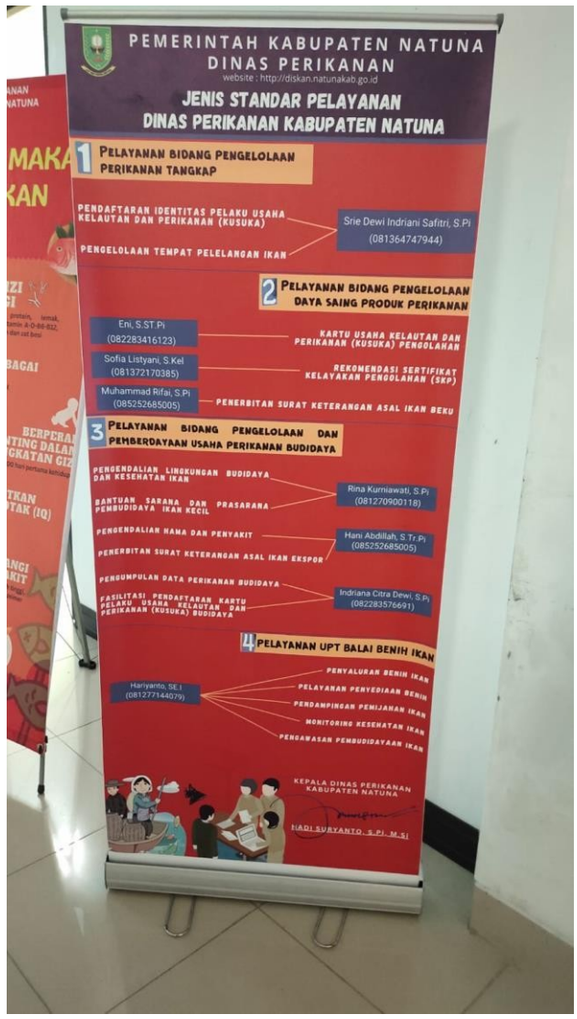
LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Olah Data SKM Dinas Perikanan Kabupaten Natuna

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
10	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
11	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
12	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
22	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
23	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
24	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
Σ Nilai/Unsur	80	77	74	95	81	77	77	73	77	
NRR/Unsur	3,64	3,50	3,36	4,318	3,68	3,50	3,50	3,32	3,50	
NRR Tertimbang/Unsur	0,4036	0,389	0,373	0,479	0,409	0,389	0,389	0,368	0,389	3,59
IKM Unit Pelayanan										89,68

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,64
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,36
U4	Biaya/Tarif	4,318181818
U5	Produk Layanan	3,68
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Prilaku Pelakssana	3,50
U8	Sarana dan Prasarana	3,32
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50

Lampiran 2. Dokumentasi





PASTI KURASAKAN

Pendaftaran

diskan.natuna@gmail.com Ganti akun

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Status Pembuatan *

- ○ Baru
- ○ Perpanjangan
- ○ Perubahan

Pembuatan Kartu *

- ○ Kartu Nelayan
- ○ Kartu Pembudidaya
- ○ Kartu Pengolah dan Pemasar Ikan

Lampiran 3. Kuisioner

Survey Kepuasan Masyarakat

Dinas Peíikanan Kabupaten Natuna

* Menunjukkan peítanyaan yang wajib diisi

1. Nama

2. Jenis Kelamin *

Pilih satu oval saja.

- Peíempuan
- Laki-laki

3. Pendidikan *

Pilih satu oval saja.

- SD
- SMP
- SMA
- S1/D4
- S2
- S3

4. Pekerjaan *

5. Jenis Layanan Yang Diterima *

Pendapat tentang Pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Natuna

6. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

7. 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

8. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Cepat
- Kurang
- CepatCepat
- Sangat Cepat

9. 4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? * *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Muíah
- Gíatis

10. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
- Kuíang sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

11. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Kompenten
- Kuíang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

12. 7. Bagamana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kuíang Sopan dan Kuíang
- RamahSopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Sangat Ramah

13. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? * *

Tandai satu oval saja.

- Buíuk
- Cuku
- pBaik
- Sangat Baik

14. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak ada
- Ada Tetapi Tidak Beífungsi
- Beífungsi Kuíang MaksimalDikelola
- dengan baik

15. Saran-Saran Perbaikan

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir