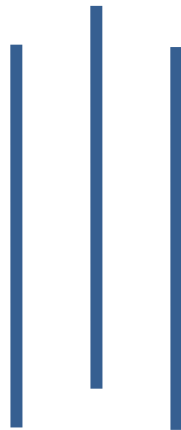


PEMERINTAH KABUPATEN  
LIMA PULUH KOTA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS PERIKANAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2021

# DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
Daftar Tabel.....	ii
A. PENDAHULUAN.....	1
a. Latar Belakang .....	1
b. Maksud tujuan dan Hasil yang ingin dicapai .....	2
c. Sasaran.....	2
B. DASAR PELAKSANAAN .....	2
C. BIAYA.....	2
D. PELAKSANAAN .....	3
E. HASIL PENILAIAN INDEKS .....	3
F. KESIMPULAN DAN SARAN.....	6

## LAMPIRAN

- Rekapitulasi Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
- Format Kuesioner SKM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	3
Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	3
Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima.....	4
Tabel 4. Kategori Mutu Pelayanan.....	5
Tabel 5. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan.....	6

## A. PENDAHULUAN

### a. Latar Belakang

Kedudukan Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota telah diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Bupati Lima puluh Kota Nomor 80 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perikanan. Bahwa Dinas Perikanan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perikanan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Kabupaten.

Dinas Perikanan memiliki 1 bagian Sekretariat dan 3 Bidang (Bidang Pengelolaan Pembudidayaan Ikan, Bidang Perlindungan Usaha Perikanan dan Bidang Pemberdayaan Usaha Perikanan). Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota beralamat di Jalan Sarilamak - Harau KM 4 Tarantang, Kecamatan Harau, Kabupaten Lima Puluh Kota

Dinas Perikanan mendukung visi Bupati yaitu “Mewujudkan Lima Puluh Kota yang Madani, Beradat dan Berbudaya dalam Kerangka Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah”, mendukung Misi ke 1 Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berbudaya dan berdaya saing berlandaskan keimanan, Misi ke 4 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui reformasi birokrasi seutuhnya. Tujuan Misi 1 : Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia, Tujuan Misi 4 : Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik. Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota adalah:

1. Meningkatkan Produksi dan Produktifitas Perikanan yang Unggul
2. Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Dinas Perikanan

Dari Indikator Kinerja Utama (IKU) diatas, maka perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan pemberdayaan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur penilaian yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Maksud, Tujuan dan Hasil Yang Ingin Dicapai

a) Maksud dan Tujuan Pelaksanaan

- Maksud Pelaksanaan Survey kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota adalah untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota.
- Adapun Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota secara berkala langsung dari pandangan masyarakat secara tertulis melalui Koesioner SKM dan sebagai bahan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Publik selanjutnya.

b) Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah :

Kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota kepada masyarakat yang dilaksanakan sampai dengan diketahuinya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

c. Sasaran

- Dinas Perikanan sebagai unit pelayanan Pemerintah kepada Masyarakat
- Masyarakat sebagai responden

## **B. DASAR PELAKSANAAN**

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).
2. Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 58 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2019 Nomor 58)

### C. PELAKSANAAN

Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden merupakan masyarakat yang datang ke Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota untuk suatu urusan baik itu urusan pelayanan Rekomendasi Kepala Dinas Perikanan untuk anak pelaku usaha perikanan, Pendaftaran Kelompok Perikanan, Rekomendasi pemakaian alat berat dan urusan lainnya.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Perikanan yang dilaksanakan setiap hari pada waktu jam kerja mulai dari bulan Oktober s/d November 2021.

### D. HASIL PENILAIAN INDEKS

Dari Pelaksanaan Survey selama 2 (dua) Bulan lamanya dengan pengisian langsung dari masyarakat maka petugas berhasil mengumpulkan sebanyak 54 Kuesioner dengan data terisi dengan baik dan data lengkap sesuai dengan point-point yang dimintakan pada Kuesioner sehingga data tersebut dapat diolah dan dianalisis lebih Lanjut.

Dari 54 kuesioner yang mengisi data pribadinya lengkap adalah sebagai berikut :

a. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden
Laki-laki	31
Perempuan	23
Tidak diketahui	-
Jumlah	54

Tabel 1. Jenis Kelamin

b. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden
SD	28
SLTP	15
SLTA	9
DIII	0
S1	2
S2	0
Tidak diketahui	-
Jumlah	54

Tabel 2. Berdasarkan Pendidikan

c. Data responden Berdasarkan Jenis Layanan yang diterima

Layanan yang diterima	Responden
Rekomendasi anak pelaku usaha	1
Pendaftaran kelompok perikanan	13
Rekomendasi pemakaian alat berat	2
Umum	38
Jumlah	54

Tabel 3. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang harus diukur melalui kualitas pelayanan, sarana prasarana, serta sumber daya manusia memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
2. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.
3. **Waktu Pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuanyang telah ditetapkan
4. **Biaya / Tarif Pelayanan**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanandalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan danditerima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanameliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu kondisi sarana dan prasana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Dalam pelaksanaan Penilaian SKM dihitung dengan menggunakan “ Nilai Rata- rata Tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai

berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

X = jumlah unsur yang disurvei

Contoh : jika di kaji 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(NRR) tertimbang dengan rumus :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 makahasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25,

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

dengan rumus :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval (NIK)	Mutu Pelayanan(X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4. Kategori Mutu Pelayanan



No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,83
2	Prosedur Pelayanan	3,85
3	Waktu Pelayanan	3,78
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,83
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,81
6	Kopetensi Pelaksana	3,74
7	Perilaku Pelaksana	3,78
8	Penanganan Pengaduan	3,57
9	Sarana dan Prasarana	3,74

Tabel 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan

Maka untuk mengetahui indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai

berikut :  $(\text{No.1} \times 0,43) + (\text{No.2} \times 0,43) + (\text{No.3} \times 0,42) + (\text{No.4} \times 0,43) +$

$\text{No.5} \times 0,42) +$

$(\text{No.6} \times 0,42) + (\text{No.7} \times 0,42) + (\text{No.8} \times 0,40) + (\text{No.9} \times 0,42) = 3,77$

Dengan demikian nilai SKM unit Pelayanan di Dinas Perikanan

Kabupaten Lima Puluh Kota hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar  
 $= 3,77 \times 25$   
 $= 94,20$
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil penghitungan SKM bulan Agustus s/d September

Tahun 2021 pada Dinas Perikanan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Perikanan secara umum dapat dikatakan Sangat Baik dengan nilai SKM 94,20 dengan nilai indeks rata-rata 3,77
2. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah Biaya / tarif pelayanan dengan hasil 4.00. Dari data ini di ketahui bahwa di Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota semua jenis pelayanan yang di minta biayanya gratis.
3. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang terendah terdapat pada waktu pelayanan dengan hasil rata-rata 3,24, meskipun berada pada rengking

terendah unsur ini masih dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan saat ini sangat baik dan hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi.
2. Tetap melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan petunjuk yang ada.

Sarilamak , 3 Desember 2021  
Plt. Kepala Dinas Perikanan  
Kabupaten Lima Puluh Kota

Ir. SEPDI PAINDAYERI  
Pembina Tk INip. 19650904

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN UNSUR PELAYANAN**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	3	3	4	4	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	3	3	3	4	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	3	4	4	4	4	3	3	3	4
20	4	4	3	4	4	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4
23	4	4	3	4	4	3	3	3	4
24	3	3	4	4	3	3	3	4	4
25	4	4	4	4	3	4	3	3	4
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	3	4	3	3
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	3	3	4	4	3	3	3
30	4	3	3	4	4	4	3	4	3
31	4	4	3	4	4	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	3	4	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	4	4	3	3	3	4	4	3	3
35	4	4	3	4	4	4	4	3	3
36	4	4	3	4	3	3	4	3	3
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	4	4	4	3	4

40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai/Unsur	207,00	208,00	204,00	207,00	206,00	202,00	204,00	193,00	202,00	
NRR Unsur	3,83	3,85	3,78	3,83	3,81	3,74	3,78	3,57	3,74	
NRR Tertimbang	0,43	0,43	0,42	0,43	0,42	0,42	0,42	0,40	0,42	3,77
<b>IKM Unit Layanan</b>										<b>94,20</b>



# CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PERIKANAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Tanggal Survei :		Jam Survei :	08.00 -	<input type="text"/>
			12.00*	<input type="text"/>
			13.00 -	<input type="text"/>
			17.00*	<input type="text"/>

### PROFIL

Jenis kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : .....(misal : Surat Ket DTKS, Reaktifasi Kepesertaan BPJS, dll)

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

<p><b>1 Bagaimana pendapat Saudara Pembinaan Aparatur Dinas Perikanan terhadap teknis perikanan?</b></p> <p>a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan d. Tidak memuaskan</p>	4 3 2 1	<p><b>6 Bagaimana menurut Saudara tentang perilaku Aparatur Dinas Perikanan saat Saudara berurusan ke Dinas Perikanan ?</b></p> <p>a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik d. Tidak baik</p>	4 3 2 1
<p><b>2 Bagaimana pemahaman Saudara pendampingan yang dilakukan penyuluh perikanan dalam hal pembinaan kelembagaan kelompok ?</b></p> <p>a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan d. Tidak memuaskan</p>	4 3 2 1	<p><b>7 Bagaimana menurut Saudara dengan adanya kontak pengaduan dan WA pengaduan mesyarakat pelaku usaha perikanan terhadap kinerja Aapratur Dinas dan Penyuluh Perikanan ?</b></p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	4 3 2 1
<p><b>3 Bagaimana pendapat Saudara pendampingan yang dilakukan penyuluh perikanan dalam hal pembinaan teknis perikanan ?</b></p> <p>a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan d. Tidak memuaskan</p>	4 3 2 1	<p><b>8 Bagaimana menurut Saudara perkembangan bantuan hibah yang dialokasikan Dinas Perikanan kepada kelompok perikanan ?</b></p> <p>a. Sangat tepat b. Tepat c. Kurang tepat d. Tidak tepat</p>	4 3 2 1
<p><b>4 Bagaimana menurut Saudara perilaku Aparatur Dinas Perikanan ketika berkunjung ke lokasi Saudara ?</b></p> <p>a. Sangat baik b. Cukup baik c. Kurang baik d. Sombong</p>	4 3 2 1	<p><b>9. Bagaimana menurut Saudara apakah bantuan hibah yang diberikan Dinas Perikanan sesuai dengan kebutuhan usaha Saudara ?</b></p> <p>a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai</p>	4 3 2 1
<p><b>5 Bagaimana menurut Saudara keberadaan penyuluh perikanan di Wilayah Saudara ketika ada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan perikanan ?</b></p> <p>a. Sangat aktif b. Aktif c. Kurang Aktif d. Tidak Aktif</p>	4 3 2 1		