

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I
PERIODE JANUARI - JUNI



20
25

DINAS PERIKANAN
PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN BANGKA

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa selalu kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-ya Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perikanan Kabupaten Bangka Tahun 2025 semester satu ini dapat terselesaikan.

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta pelaksanaan Amanat Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 merupakan bentuk laporan yang disusun berdasarkan proses survey yang dilakukan terhadap masyarakat pelaku kegiatan usaha perikanan yang ada di 8 (delapan) Kecamatan dalam Kabupaten Bangka yang menerima beberapa jenis pelayanan dari Dinas Perikanan Kabupaten Bangka.

Diharapkan dengan adanya laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, maka dapat memberikan informasi kepada masyarakat perikanan tentang pelayanan publik sektor perikanan yang dilakukan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Bangka dalam mewujudkan realisasi Pembangunan di Kabupaten Bangka.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan buku ini jauh dari sempurna oleh karenanya saran/masukan yang baik dari semua pihak sangat kami harapkan.

Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi dan memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua, Amin ya rabbal alamin.

Sungailiat, Juli 2025
Kepala Dinas Perikanan
Kabupaten Bangka,



Drs. ARMAN
Pembina Utama Muda
NIP. 19681028 199601 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

BAB I. PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Maksud dan Tujuan 2

 1.3 Sasaran 2

 1.4 Ruang Lingkup 2

 1.5 Manfaat 3

 1.6 Dasar Hukum 3

 1.7 Pelayanan Publik 4

 1.7.1 Pengertian Pelayanan Publik 4

 1.7.2 Jenis Pelayanan pada Dinas Perikanan Kabupaten
 Bangka 5

 1.7.3 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat 5

BAB II. METODELOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .. 7

 2.1 Pengumpulan Data 7

 2.2 Metode Pengumpulan Data 7

 2.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan SKM 8

 2.4 Penentuan Jumlah Responden 8

 2.5 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan SKM 9

 2.5.1 Nilai rata-rata per unsur pelayanan 9

 2.5.2 Nilai rata-rata tertimbang 9

 2.5.3 Bobot nilai rata-rata tertimbang 10

 2.5.4 Nilai Indeks Unit Pelayanan 10

 2.5.5 Pengujian Kualitas Data 10

BAB III. GAMBARAN UMUM 12

3.1 Kondisi Geografis..... 12

3.2 Kondisi Demografi Ketenagakerjaan 13

3.3 Kondisi Perikanan Kabupaten Bangka 14

3.3.1 Perikanan Tangkap 14

3.3.2 Perikanan Budidaya 16

BAB IV. ANALISIS DATA 18

4.1 Diskripsi Kualitatif Pelayanan Sektor Perikanan 18

4.1.1 Persyaratan Pelayanan 19

4.1.2 Prosedur Pelayanan 20

4.1.3 Waktu Penyelesaian..... 21

4.1.4 Biaya/Tarif..... 22

4.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 23

4.1.6 Kompetensi/Kemampuan Pelaksana 24

4.1.7 Perilaku Pelaksana 25

4.1.8 Sarana dan Prasarana 26

4.1.9 Penangan Pengaduan Pengguna Layanan 27

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur
Layanan 28

BAB V. KESIMPULAN 30

LAMPIRAN 31

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jenis Pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka	5
Tabel 2	Tabel Krejcie and Morgan	9
Tabel 3	Parameter Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 4	Potensi Perikanan di Kabupaten Bangka	13
Tabel 5	Jenis Ikan Komoditas Unggulan Hasil Tangkapan di Kabupaten Bangka	14
Tabel 6	Sarana dan Prasarana Pendukung	15
Tabel 7	Jenis Alat Penangkapan Ikan	15
Tabel 8	Jenis Armada Penangkap Ikan	16
Tabel 9	Produksi Perikanan Tangkap Tahun 2024	16
Tabel 10	Produksi Perikanan Budidaya Ikan Air Tawar Tahun 2024	17
Tabel 11	Produksi Perikanan Budidaya Ikan Air Payau Tahun 2024	17
Tabel 12	Rincian Jumlah Responden Penerima Layanan	18
Tabel 13	Nilai unsur-unsur SKM dari Responden	19
Tabel 14	Nilai IKM Per Unsur dari Responden	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta Administrasi Kabupaten Bangka	12
Gambar 2	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap pertanyaan Persyaratan Pelayanan	20
Gambar 3	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap Pertanyaan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur	21
Gambar 4	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap Pertanyaan Waktu Penyelesaian Pelayanan	22
Gambar 5	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap Pertanyaan Biaya/Tarif Pelayanan	23
Gambar 6	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap Pertanyaan Produk Pelayanan	24
Gambar 7	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap Kompetensi / Kemampuan Petugas	25
Gambar 8	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap Perilaku Petugas dalam pelayanan	26
Gambar 9	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap Pertanyaan Sarana dan Prasarana	27
Gambar 10	Diagram Korespondensi yang memberikan Respon terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	28
Gambar 11	Diagram Nilai IKM Per Unsur Pada Dinas Perikanan Kabupaten Bangka Smester 1 Tahun 2025.....	29
Gambar 12	Diagram Nilai SKM Pada Dinas Perikanan Kabupaten Bangka Tahun 2020-2025	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap Pemerintah. Lebih lanjut lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam 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.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, namun pada prinsipnya unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi sehingga digunakan standar minimal 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur survey kepuasan masyarakat.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Bangka.

Tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Sedangkan tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat bagi masyarakat adalah dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan, karena selaku pelayanan masyarakat kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

1.3 Sasaran

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan sasaran sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah OPD Dinas Perikanan Kabupaten Bangka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka, sehingga pelayanannya dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat perikanan Kabupaten Bangka dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Satuan Kerja Dinas Perikanan Kabupaten Bangka adalah pelayanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perikanan Kabupaten Bangka terhadap kelompok pemanfaat (kelompok budidaya, kelompok nelayan perikanan tangkap, kelompok pengolahan dan pemasaran hasil perikanan, serta pelayanan di Tempat Pelelangan Ikan dan Balai Benih Ikan Sungailiat) dengan instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik sebagaimana tolok ukur yang mendasari 9 (sembilan) komponen penting sebagai dasar pelayanan publik.

1.5. Manfaat

Dengan tersedianya data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari OPD Dinas Perikanan Kabupaten Bangka dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh OPD Dinas Perikanan Kabupaten Bangka sebagai unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di OPD Dinas Perikanan Kabupaten Bangka.

1.6. Dasar Hukum

Dalam rangka pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD Dinas Perikanan Kabupaten Bangka, sebagai landasan hukumnya adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional Tahun 2000-2004 (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 2006);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik;

1.7. Pelayanan Publik

1.7.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang- Undang Otonomi Daerah dan sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 3 ayat (2) UU No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah adalah susunan kelembagaan yang terdiri dari kepala daerah dan perangkat daerah dan bertugas melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan potensi dan karakteristiknya yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Terkait lebih lanjut dengan pengertian pelayanan publik tersebut yang termaktub dalam pengertian buku ini adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Perikanan Kabupaten Bangka.
2. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.7.2. Jenis Pelayanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Bangka

Jenis pelayanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Bangka yang diberikan kepada masyarakat pelaku kegiatan usaha perikanan perikanan (dapat dilihat pada tabel berikut ini).

Tabel 1. Jenis Pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka

No	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Pembentukan KUB Perikanan Tangkap
2	Pelayanan Asuransi Nelayan
3	Pelayanan Bantuan Sarana dan Prasarana Perikanan Tangkap
4	Pelayanan Pembuatan Kartu KUSUKA
5	Pelayanan Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu
6	Pelayanan Pembinaan Usaha Pengolahan Perikanan
7	Pelayanan Pembentukan POKDAKAN dan UPR
8	Pelayanan Mutu Hasil Perikanan
9	Pelayanan Informasi Pembudidayaan Ikan
10	Pelayanan Pembinaan Usaha Budidaya Ikan
11	Pelayanan Hama Penyakit Ikan
12	Pelayanan Cara Budidaya Ikan yang Baik

1.7.3. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Men.PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “*transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan*” dan “*netralitas*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

BAB II

METODELOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam melaksanakan Suvey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah dengan metode angket (kuesioner).

Angket / kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

Prinsip Penulisan angket (dalam Sugiyono, 2007:163) menyangkut beberapa faktor antara lain :

- Isi dan tujuan pertanyaan artinya jika isi pertanyaan ditujukan untuk mengukur maka harus ada skala yang jelas dalam pilihan jawaban.
- Bahasa yang digunakan harus disesuaikan dengan kemampuan responden. Tidak mungkin menggunakan bahasa yang penuh istilah-istilah bahasa Inggris pada responden yang tidak mengerti bahasa Inggris, dsb.
- Tipe dan bentuk pertanyaan apakah terbuka atau tertutup. Jika terbuka artinya jawaban yang diberikan adalah bebas, sedangkan jika pernyataan tertutup maka responden hanya diminta untuk memilih jawaban yang disediakan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Suvey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Suvey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perikanan Kabupaten Bangka yaitu :

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

2.3. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka dan di seluruh lokasi penerima pelayanan di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Bangka, dan dilaksanakan dalam periode Januari sampai dengan Juni 2025.

2.4. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Bangka berdasarkan periode survey sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode semester pertama tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Bangka dalam sebanyak 213 orang. Selanjutnya responden dipilih secara

acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 140 orang.

Tabel 2. Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

2.5. Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat

2.5.1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2.5.2. Nilai rata-rata tertimbang

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Nilai Yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

2.5.3. Bobot nilai rata-rata tertimbang

Bobot nilai rata-rata tertimbang adalah jumlah bobot dibagi jumlah unsur, dengan rumus sebagai berikut :

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

Karena unsur-unsur pelayanan yang didata ada 9 (Sembilan) unsur, maka semua nilai masing-masing unsur dikalikan 0,11.

2.5.4. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai suvei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur pelayanan. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) \\ + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks}$$

2.5.5. Pengujian Kualitas Data

Data responden yang telah dimasukkan ke dalam kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang telah dihimpun berdasarkan kelompok pemanfaat. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Selanjutnya data yang ditabulasikan ditentukan nilai bobot rata-rata tertimbang untuk diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan rumus sebagai berikut :

a. Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang ;

Menentukan bobot nilai rata - rata tertimbang adalah sebagai berikut :

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

b. Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau unit pelayanan masyarakat digunakan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Nilai Yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$
--

Kemudian ditabulasikan ke dalam Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1. Kondisi Geografis

Wilayah Kabupaten Bangka terletak diantara 130 - 370' Lintang Selatan dan diantara 105 - 107 Bujur Timur, dan merupakan daerah kepulauan yang memiliki wilayah pesisir yang panjang serta dikelilingi pulau-pulau kecil disekitarnya. Bentuk pulau Bangka memanjang dari Barat Laut ke Tenggara dengan luas wilayah darat 2.950,68 Km, dibatasi oleh selat dan laut, yaitu :

Sebelah Utara	: Laut Natuna
Sebelah Timur	: Laut Natuna dan Selat Gaspar
Sebelah Selatan	: Selat Bangka
Sebelah Barat	: Laut Natuna dan Selat Bangka



Gambar 1 : Peta Administratif Kabupaten Bangka

Selain memiliki perairan laut sesuai letaknya yaitu potensi perairan laut kabupaten bangka juga memiliki potensi perairan air payau, perairan pedalaman, dan perairan danau bekas galian tambang timah inkonvensional dan sangat prospektif bila dimanfaatkan secara optimal.

Potensi Lestari Sumberdaya Penangkapan di laut (*Maximum Sustainable Yield*) tercatat sebesar 31.875 ton/tahun. Potensi lahan budidaya air payau yang tersedia dapat dikembangkan seluas 31.902,64 Ha, sedangkan potensi budidaya air tawar (kolam, danau bekas galian timah) diperkirakan seluas 4.330 Ha.

Data potensi perikanan di Kabupaten Bangka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Potensi Perikanan di Kabupaten Bangka

No	Jenis Potensi	Potensi
1.	Penangkapan Ikan Maximum Sustainable Yield (MSY)	31.875 ton/th
2.	Perikanan Budidaya : - Budidaya Air Payau - Budidaya Air Tawar ➤ kolam ➤ kolong	31.902,64 ha 18.170 ha 4.330 ha 241 buah

Kabupaten Bangka memiliki potensi wilayah perairan laut yang sangat besar ± 4.000 km² dan panjang garis pantai sepanjang 186 Km, sehingga menyimpan kekayaan alam yang dapat dimanfaatkan. Seiring dengan maksud di atas penetapan visi dan misi Kabupaten Bangka diprioritaskan juga kepada sektor perikanan dengan upaya memajukan produk wisata bahari.

3.2. Kondisi Demografi Ketenagakerjaan

Secara umum kondisi demografi ketenagakerjaan Kabupaten Bangka digambarkan oleh :
1) jumlah penduduk; 2) jumlah angkatan kerja; 3) jumlah angkatan kerja yang bekerja; 4) tingkat pengangguran; 5) jumlah penduduk bukan angkatan kerja; 6) jumlah penduduk usia kerja; dan 7) tingkat partisipasi angkatan kerja.

Upaya pembangunan yang dilakukan pemerintah bertujuan menjalankan roda perekonomian daerah sehingga dengan sumberdaya manusia yang ada diharapkan dapat memanfaatkan dan mengelola sumberdaya alam secara optimal sehingga memberikan laju tingkat pertumbuhan perekonomian yang baik.

3.3. Kondisi Perikanan Kabupaten Bangka

3.3.1. Perikanan Tangkap

Wilayah Kabupaten Bangka merupakan daerah kepulauan yang memiliki wilayah pesisir yang panjang serta dikelilingi pulau-pulau kecil disekitarnya, maka usaha perikanan tangkap sangat mendominasi usaha perikanan yang ada di Kabupaten Bangka serta menempati urutan kedua dalam peringkat kontribusi yang secara kultural memang menjadi penyumbang terbesar perekonomian daerah. Stabilitas kontribusi ini memperlihatkan ketangguhan sektor perikanan di tengah-tengah tekanan perekonomian.

Kabupaten Bangka kaya akan sumberdaya ikan yang melimpah dan memiliki berbagai jenis ikan yang menjadi komoditas unggulan perikanan. Berikut tabel jenis ikan komoditas unggulan hasil tangkapan dari Kabupaten Bangka.

Tabel 5. Jenis Ikan Komoditas Unggulan Hasil Tangkapan di Kabupaten Bangka

No	Jenis Ikan
1	Bambangan
2	Kerapu Karang
3	Kerapu sunu
4	Bawal
5	Tenggiri Papan
6	Tenggiri Nerrow
7	Cumi – cumi
8	Udang Barong
9	Rajungan
10	Kembung
11	Pari
12	Kakap
13	Selar
14	Kakap Merah

Produksi perikanan tangkap umumnya didominasi oleh ikan kakap, kurisi, tembang, ekor kuning, tengiri, lemuru, bawal, kerapu dan ikan tongkol kemudian ikan lainnya yang terdiri dari ikan cucut, pari, alu-alu, selar, tetengkek, golok-golok, manyung, layaran, dellah, kwee, rajungan, udang barong dan ikan selar. Hasil tangkapan ini selalu ada sepanjang tahun namun pada bulan-bulan tertentu hasilnya akan sangat melimpah sehingga menjadikan harga yang cenderung untuk menurun.

Kondisi seperti ini memerlukan fasilitas sarana dan prasarana perikanan tangkap yang lebih memadai walaupun sudah ada beberapa fasilitas prasarana yang tersedia guna mengoptimalkan pelayanan publik di sektor perikanan.

Sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan perikanan yang sudah ada di Kabupaten Bangka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Sarana dan Prasarana Pendukung

No.	Uraian	Jumlah
1.	Tempat Pelelangan Ikan (TPI)	1
2.	Pelabuhan Perikanan, Tempat Labuh/ Pendaratan Ikan	9
3.	Cold Storage	2
4.	Pabrik Es	3
5.	Pabrik Pengolahan Ikan/Industri Kecil	1
6.	Pasar ikan	6
7.	Dock/Bengkel	5
8.	SPBUN/SPBU/APMS	6

Jenis Alat Penangkapan Ikan di Kabupaten Bangka dapat dikelompokkan berdasarkan tabel di bawah ini.

Tabel 7. Jenis Alat Penangkapan Ikan

No	Jenis Alat Penangkap Ikan
1	Purse Seine / Pukat Cincin (Pagaek)
2	Gill Net/ Jaring Insang
3	Trap/ Bubu
4	Lift Net/Bagan
5	Pancing
6	Rawai Dasar
7	Togo

Jenis Armada Penangkapan Ikan di Kabupaten Bangka dapat dikelompokkan berdasarkan tabel berikut ini.

Tabel 8. Jenis Armada Penangkap Ikan

No	Jenis Armada
1	Kapal Motor < 5 Gt
2	Kapal Motor 5 – 10 Gt
3	Kapal Motor > 10 Gt
4	Motor Tempel
5	Perahu Tanpa Motor
6	Jukung, dll.

Produksi perikanan tangkap di Kabupaten Bangka untuk tahun 2024 adalah sebesar 28.373,84 ton dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9. Produksi Perikanan Tangkap Tahun 2024

No.	Kecamatan	Produksi (ton)	Nilai Produksi (Rp. 000)
1.	Sungailiat	18.708,44	599.045.202.703
2.	Pemali	178,28	5.936.724.000
3.	Riau Silip	2.631,05	92.090.861.000
4.	Belinyu	4.555,74	149.325.935.000
5.	Puding Besar	344,17	12.055.860.500
6.	Merawang	992,52	33.946.764.323
7.	Mendo Barat	947,76	33.212.419.001
8.	Bakam	15,88	624.220.000
	TOTAL	28.373,84	926.237.986.527

3.3.2. Perikanan Budidaya

Usaha budidaya ikan dapat dibedakan menjadi usaha budidaya air tawar dan usaha budidaya ikan air payau. Usaha budidaya ikan di Kabupaten Bangka saat ini sudah mulai berkembang pesat, terutama dengan mulai menjamurnya tambak – tambak udang yang dikelola oleh perusahaan/badan usaha maupun perorangan.

Sedangkan minat masyarakat di Kabupaten Bangka dalam melakukan usaha budidaya ikan di air tawar masih sedikit padahal potensi perikanan budidaya yang ada di Kabupaten Bangka masih sangat luas. Potensi budidaya ikan air tawar yang belum dikembangkan contohnya seperti adanya danau bekas galian Tambang Inkonvensional (TI).

Produksi budidaya ikan di Kabupaten Bangka Tahun 2024 adalah sebesar 2.375,198 ton yang di dominasi oleh budidaya ikan air payau. Untuk produksi budidaya ikan air tawar dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 10. Produksi Perikanan Budidaya Ikan Air Tawar Tahun 2024

No.	Kecamatan	Produksi (ton)	Nilai Produksi (Rp. 000)
1.	Sungailiat	69,925	1.614.774.000
2.	Belinyu	4,820	97.790.000
3.	Merawang	65,757	1.407.285.000
4.	Mendo Barat	140,717	3.181.031.000
5.	Riau Silip	34,502	744.128.000
6.	Pemali	29,314	673.836.000
7.	Puding Besar	6,200	144.070.000
8.	Bakam	3,192	67.358.000
	TOTAL	354,427	7.930.272.000

Pemanfaatan lahan dari potensi air payau sebesar 31.902,64 Ha terdapat di lokasi yang tersebar pada 6 kecamatan di Kabupaten Bangka. Budidaya ikan air tawar sebagian besar dalam bentuk tambak udang. Untuk produksi budidaya ikan air payau dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 11. Produksi perikanan budidaya ikan air payau Tahun 2024

No.	Kecamatan	Produksi (ton)	Nilai Produksi (Rp. 000)
1.	Sungailiat	174,700	10.247.900.000
2.	Belinyu	784,195	45.940.409.000
3.	Riau Silip	293,768	17.200.211.000
4.	Merawang	623,831	36.677.564.000
5.	Mendo Barat	141,575	8.250.350.000
6.	Puding Besar	2,702	72.190.000
7.	Pemali	-	-
8.	Bakam	-	-
	TOTAL	2.020,771	118.388.624.000

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1. Diskripsi Kualitatif Pelayanan Sektor Perikanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 12. Rincian jumlah responden penerima layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	130	92,86%
		PEREMPUAN	10	7,14%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	91	65,00%
		SLTP	34	24,29%
		SLTA	15	10,71%
		DIII	0	0%
		SI	0	0%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	4	2,86%
		WIRUSAHA	40	28,57%
		LAINNYA	96	68,57%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	7	5%
		LAYANAN B	4	2,86%
		LAYANAN C	30	21,43%
		LAYANAN D	25	17,86%
		LAYANAN E	7	5%
		LAYANAN F	15	10,71%
		LAYANAN G	9	6,43%
		LAYANAN H	3	2,14%
		LAYANAN I	20	14,29%
		LAYANAN J	20	14,29%
		LAYANAN K	0	0%
		LAYANAN L	0	0%

Hasil penyebaran kuisioner ke penerima manfaat yang pernah memperoleh pelayanan di sektor Perikanan dapat didiskripsikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 13. Nilai unsur-unsur SKM dari Responden

NILAI	UNSUR-UNSUR SKM								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	4	0	0	0	0	1	1
3	80	75	87	45	94	73	74	82	74
4	59	65	49	95	46	67	66	57	65
Total Koresponden	140	140	140	140	140	140	140	140	140

- Keterangan :
- a : Persyaratan pelayanan

b : Prosedur pelayanan

c : Waktu penyelesaian

d : Biaya/Tarif

e : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

f : Kompetensi Pelaksana

g : Perilaku Pelaksana

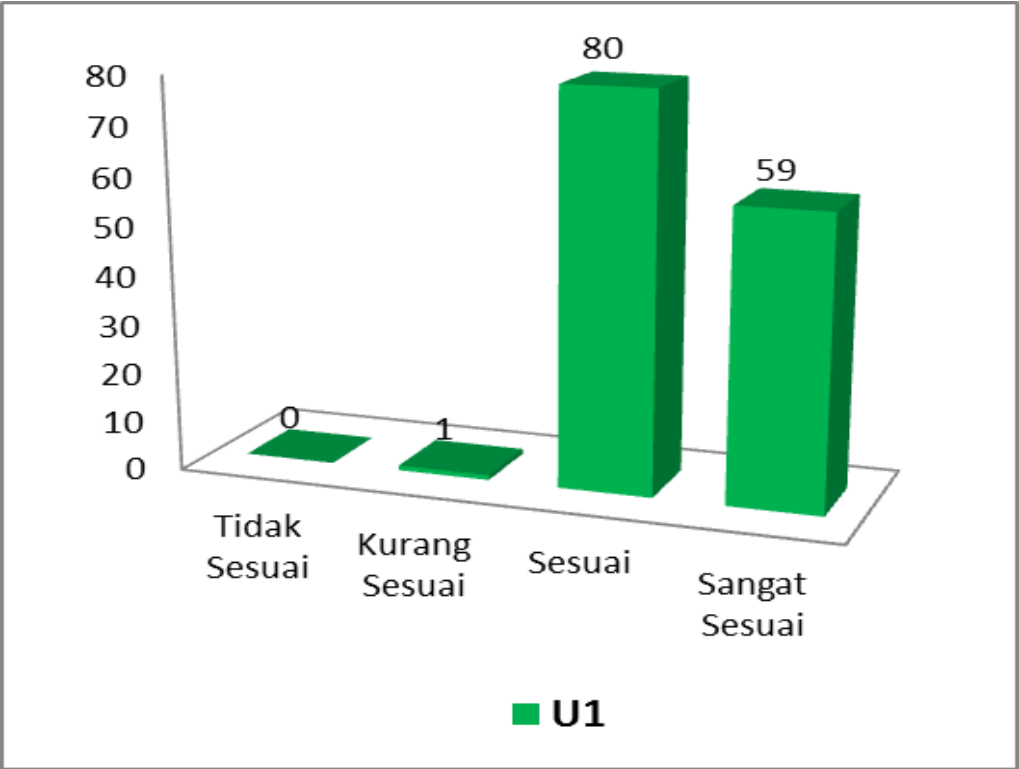
h : Sarana dan Prasarana

i : Penanganan Pengaduan Pengguna

4.1.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi persyaratan pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa kecamatan dalam lingkup Kabupaten Bangka telah di wawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U1 sebanyak : 140 responden, dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 1 responden; 3 = 80 responden; 4 = 59 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

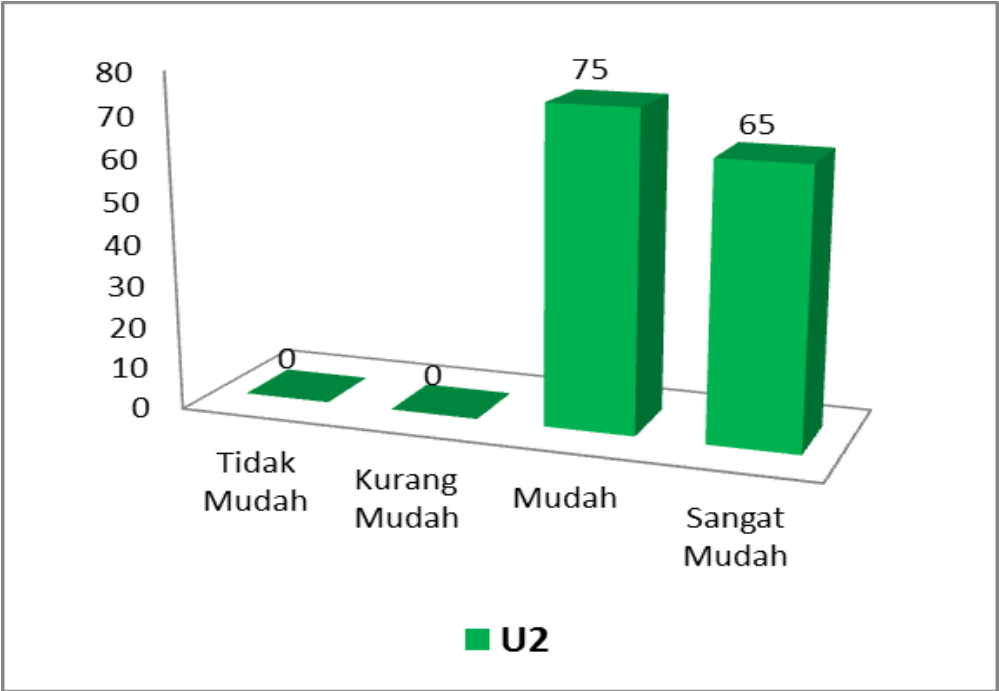
Gambar 2. Diagram Korespondensi yang memberikan respon terhadap pertanyaan Persyaratan Pelayanan



4.1.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya kepada masyarakat atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi sistem, mekanisme, dan prosedur yang diberikan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa desa dan kecamatan dalam lingkup Kabupaten Bangka telah diwawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U2 sebanyak : 140 responden dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 0 responden; 3 = 75 responden; 4 = 65 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

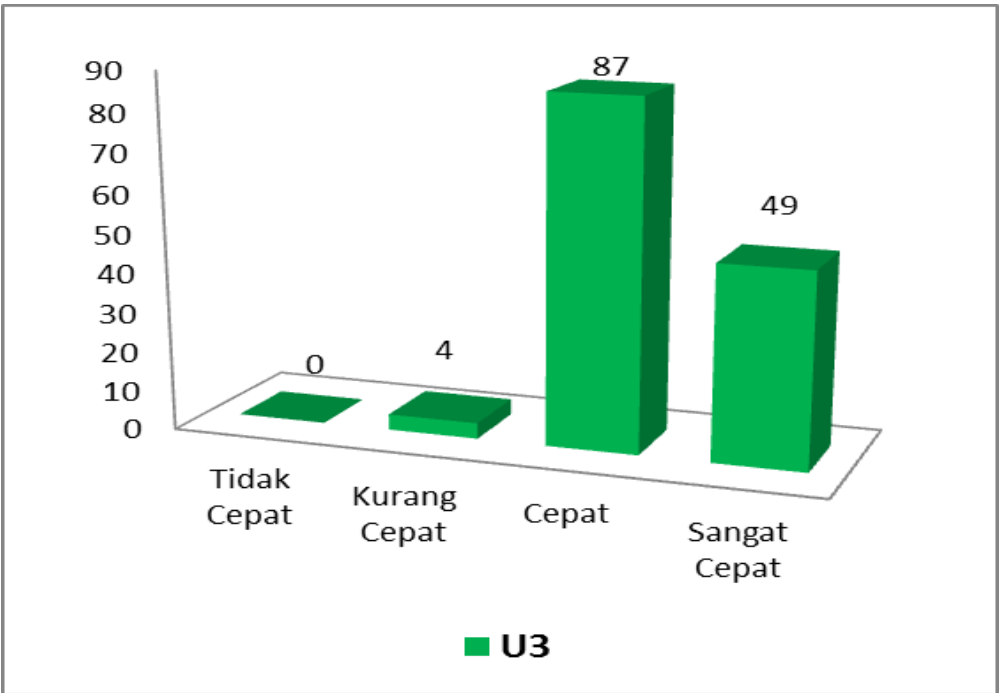
Gambar 3. Diagram Korespondensi yang memberikan respon terhadap pertanyaan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



4.1.3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi waktu penyelesaian pelayanan di dinas perikanan terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa desa dan kecamatan dalam lingkup Kabupaten Bangka telah diwawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U3 sebanyak : 140 responden; dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 4 responden; 3 = 87 responden; 4 = 49 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

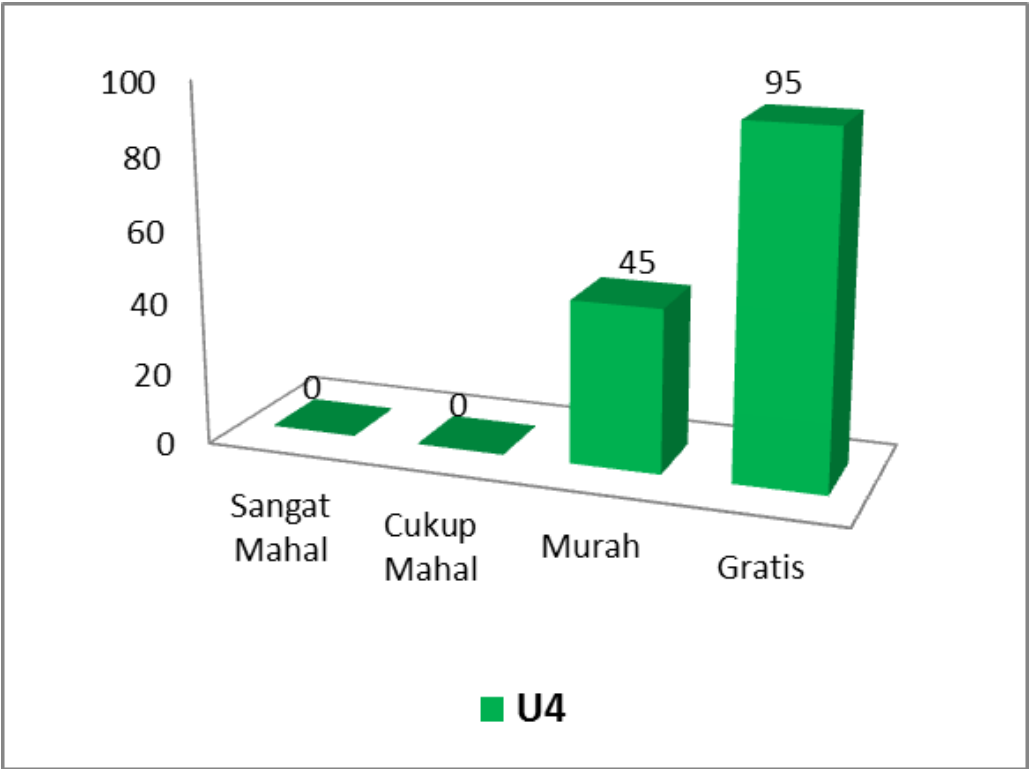
Gambar 4. Diagram Korespondensi yang memberikan respon terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan



4.1.4. 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 atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi biaya/tarif pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa desa dan kecamatan dalam lingkup kabupaten Bangka telah diwawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U4 sebanyak : 140 responden; dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 0 responden; 3 = 45 responden; 4 = 95 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

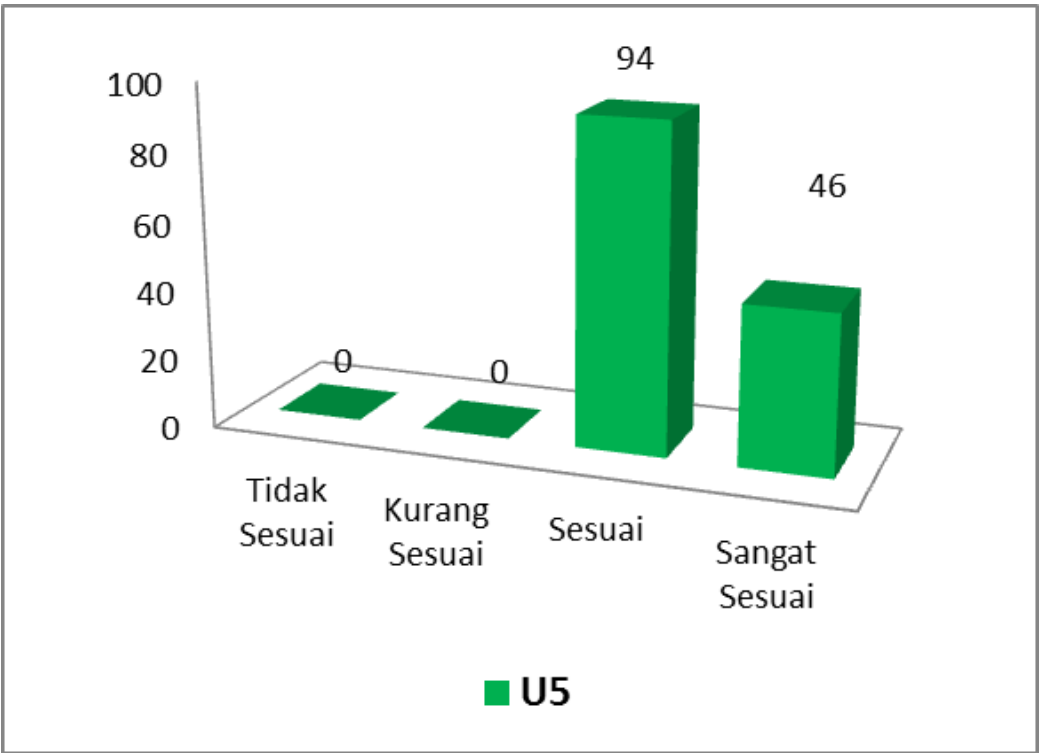
Gambar 5. Diagram Korespondensi yang memberikan respon terhadap Biaya/Tarif Pelayanan.



4.1.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi produk spesifikasi jenis pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa desa dan kecamatan dalam lingkup kabupaten Bangka telah di wawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U5 sebanyak : 140 responden; dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 0 responden; 3 = 94 responden; 4 = 46 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

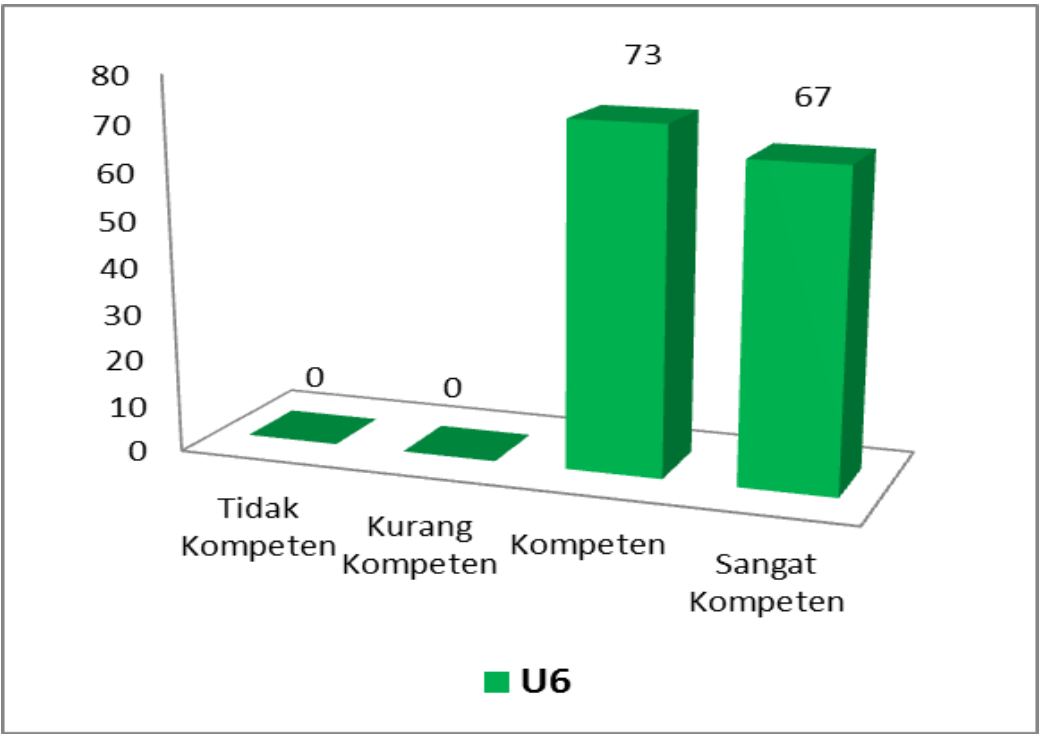
Gambar 6. Diagram Persentase Korespondensi yang memberikan respon terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan.



4.1.6. Kompetensi / kemampuan Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengamalan yang diberikan kepada masyarakat atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi kompetensi pelaksana di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa desa dan kecamatan dalam lingkup Kabupaten Bangka telah di wawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U6 sebanyak : 140 responden; dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 0 responden; 3 = 73 responden; 4 = 67 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

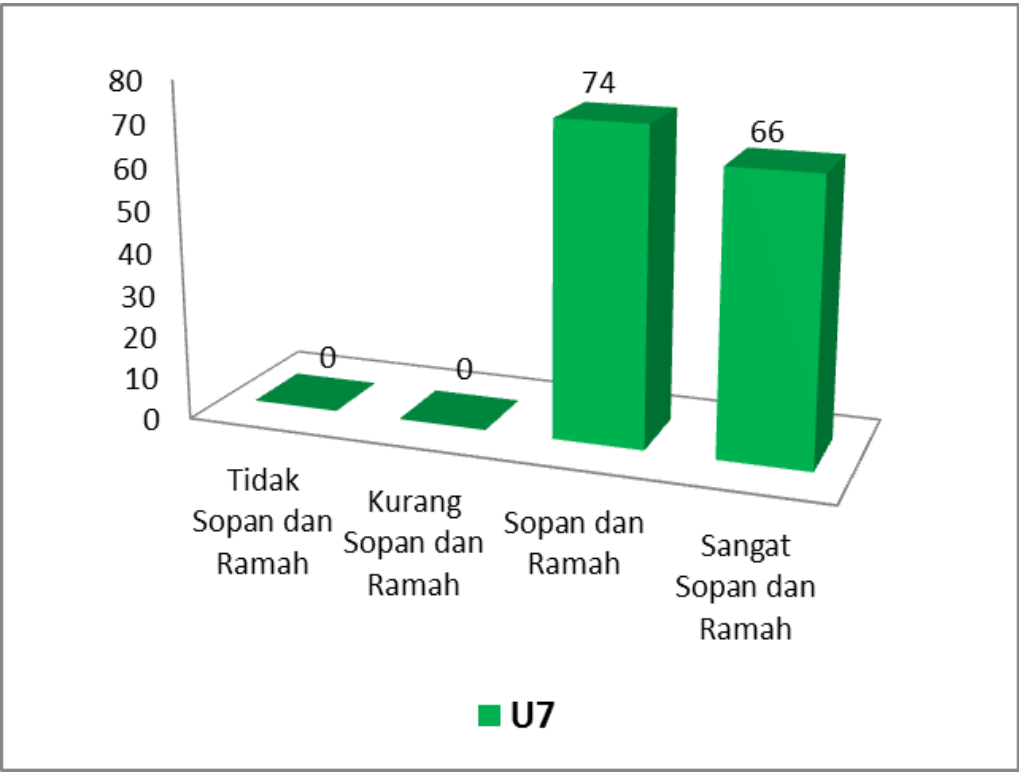
Gambar 7. Diagram Persentase Korespondensi yang memberikan respon terhadap Kompetensi / Kemampuan Petugas.



4.1.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi kecepatan pelayanan di dinas perikanan terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa desa dan kecamatan dalam lingkup Kabupaten Bangka telah diwawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U7 sebanyak : 140 responden; dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 0 responden; 3 = 74 responden; 4 = 66 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

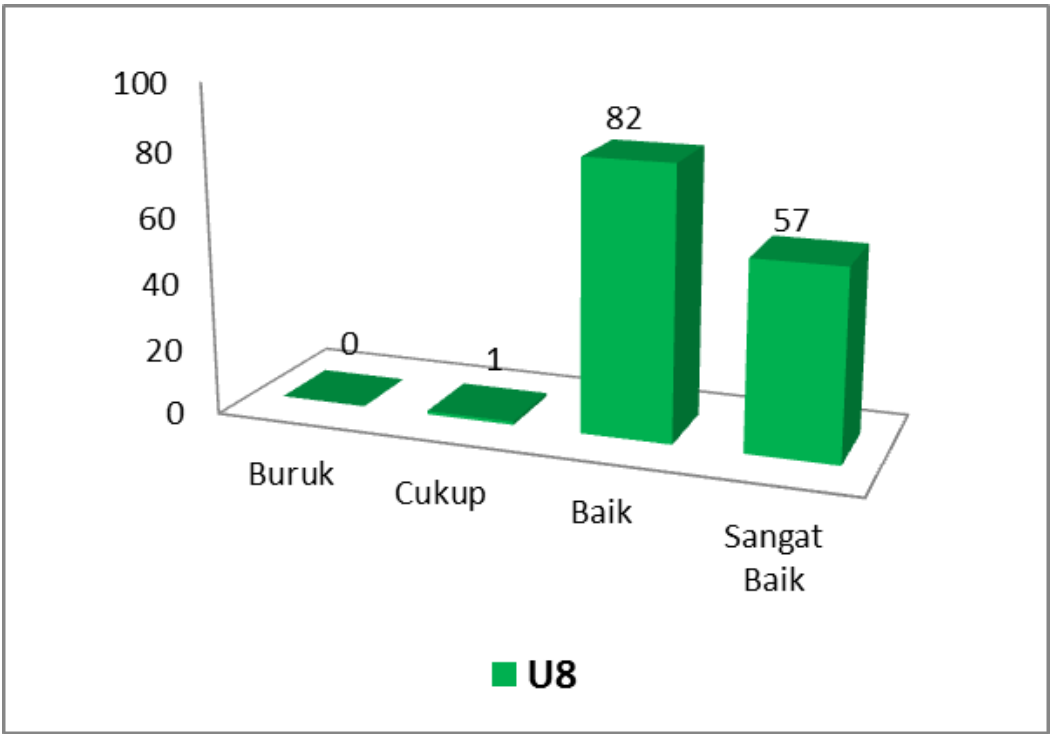
Gambar 8. Diagram Persentase Korespondensi yang memberikan respon terhadap Perilaku Petugas dalam pelayanan.



4.1.8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Adapun sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi sarana dan prasarana di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa desa dan kecamatan dalam lingkup Kabupaten Bangka telah diwawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U8 sebanyak : 140 responden; dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 1 responden; 3 = 82 responden; 4 = 57 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

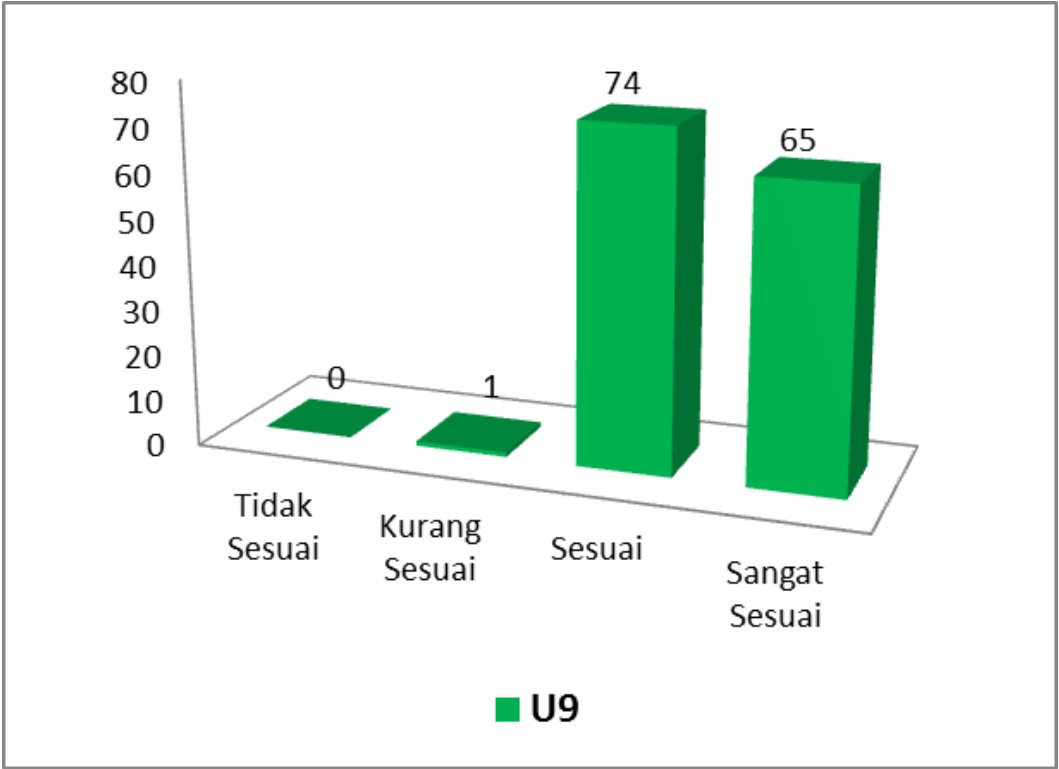
Gambar 9. Diagram Persentase Korespondensi yang memberikan respon terhadap Sarana dan Prasarana.



4.1.9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau kelompok penerima manfaat yang ditinjau dari sisi keadilan mendapatkan pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Bangka terhadap 140 responden yang tersebar di beberapa desa dan kecamatan dalam lingkup Kabupaten Bangka telah diwawancarai secara mendalam (*depth interview*), menyebutkan bahwa nilai unsur pelayanan terhadap indikator U9 sebanyak : 140 responden; dengan nilai transkrip sebagai berikut : 1 = 0 responden; 2 = 1 responden; 3 = 74 responden; 4 = 65 responden; untuk lebih jelas korelasinya dapat dilihat pada diagram berikut ini :

Gambar 10. Diagram Persentase Korespondensi yang memberikan respon terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan.



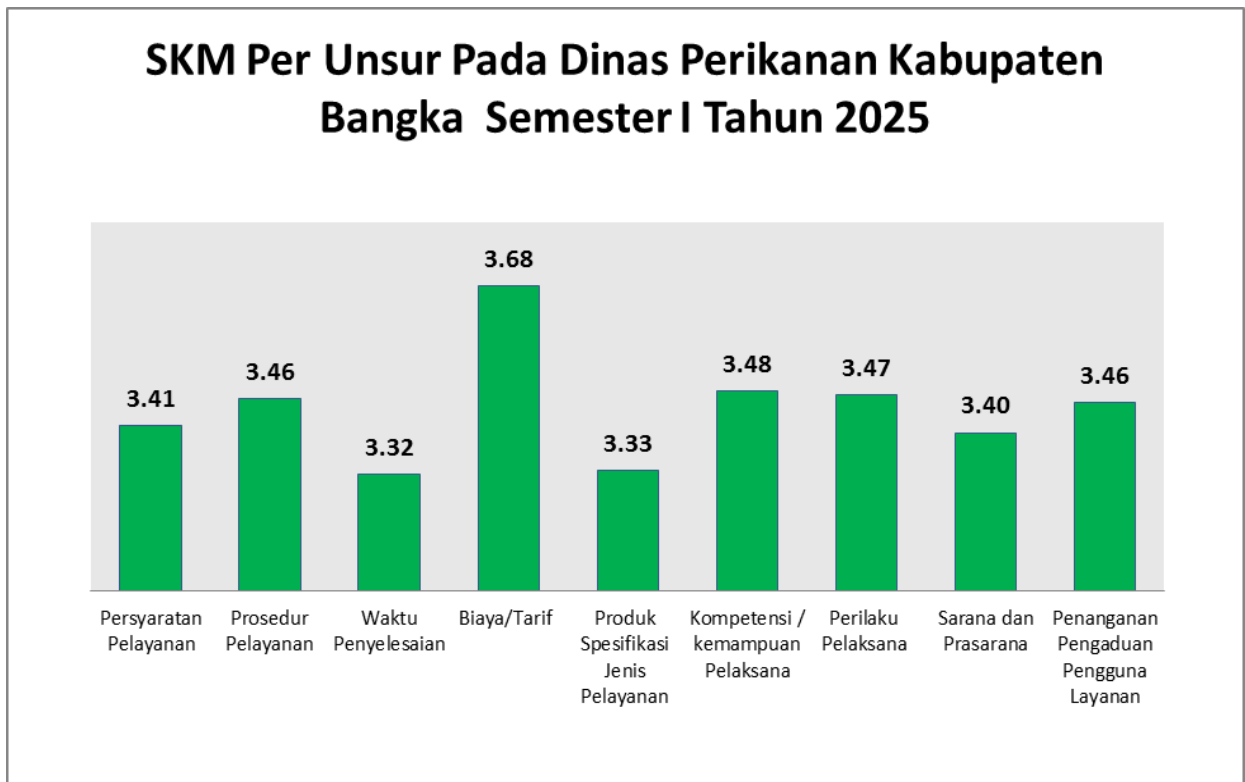
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

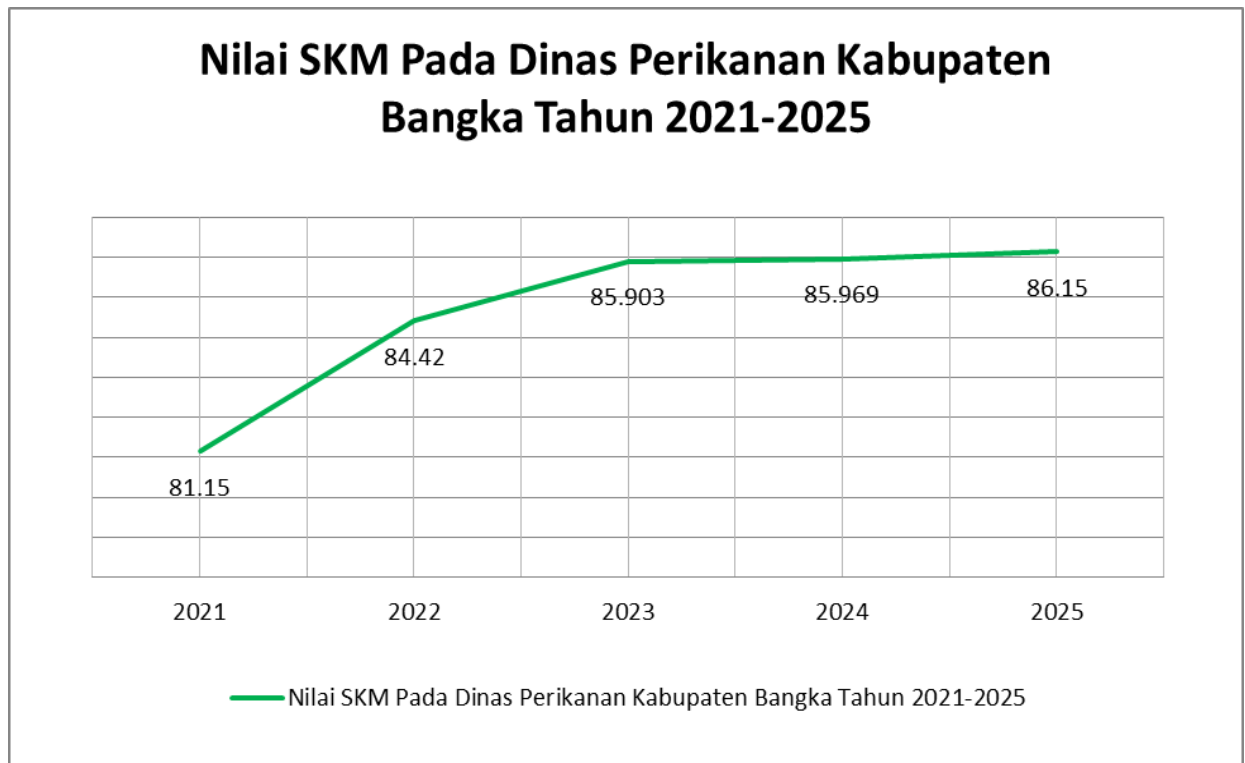
Tabel 14. Nilai IKM Per Unsur dari Responden

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,41	3,46	3,32	3,68	3,33	3,48	3,47	3,40	3,46
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,15 (B atau Baik)								

Gambar 11. Diagram Nilai IKM Per Unsur Pada Dinas Perikanan Kabupaten Bangka Semester 1 Tahun 2025.



Gambar 12. Diagram Nilai SKM Pada Dinas Perikanan Kabupaten Bangka Tahun 2021-2025.



BAB V

KESIMPULAN

Hasil survey yang dilakukan terhadap 140 (seratus empat puluh) responden yang tersebar 8 (delapan) Kecamatan dalam Kabupaten Bangka pada periode Januari sampai dengan Juni 2025, maka dapat disimpulkan :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Bangka selaku OPD teknis yang memberikan layanan dalam hal kegiatan usaha perikanan menunjukkan bahwa *nilai IKM* Dinas Perikanan Kabupaten Bangka yaitu **3,446** dengan *nilai Konversi IKM* sebesar **86,15** berarti kinerja Dinas Perikanan Kabupaten Bangka dalam hal pelayanan adalah **“BAIK”**.
2. Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh Responden terhadap 9 (sembilan) unsur yang dinilai berkisar antara 1 – 4 dengan nilai paling dominan berada pada angka 3 dan 4.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu Waktu penyelesaian dengan nilai 3.32, Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3.33 serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.40.
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 3.68, kompetensi/ kemampuan pelaksana dengan nilai 3.48 serta perilaku pelaksana dengan nilai 3.47.

Sungailiat, Juli 2025

Kepala Dinas Perikanan
Kabupaten Bangka,



Drs. ARMAN

Pembina Utama Muda / IV c

NIP. 19681028 199601 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisioner SKM

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)									
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERIKANAN KABUPATEN BANGKA									
Tanggal Survey :					Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00*				
					☐ 13.00-17.00*				
Jenis Kelamin	☐ L	☐ P	Usia : tahun						
Pendidikan	☐ SD	☐ SMP	☐ SMA	☐ S1	☐ S2	☐ S3			
Pekerjaan	☐ PNS	☐ TNI	☐ POLRI	☐ SWASTA	☐ WIRAUSAHA				
	☐ LAINNYA								
Jenis layanan yang diterima :									
									p*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.									
a. Tidak sesuai									1
b. Kurang sesuai									2
c. Sesuai									3
d. Sangat sesuai									4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.									
a. Tidak mudah									1
b. Kurang mudah									2
c. Mudah									3
d. Sangat mudah									4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.									
a. Tidak cepat									1
b. Kurang cepat									2
c. Cepat									3
d. Sangat Cepat									4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.									
a. Sangat mahal									1
b. Cukup mahal									2
c. Murah									3
d. Gratis									4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.									
a. Tidak sesuai									1
b. Kurang sesuai									2
c. Sesuai									3
d. Sangat sesuai									4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.									
a. Tidak kompeten									1
b. Kurang kompeten									2
c. Kompeten									3
d. Sangat kompeten									4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.									
a. Tidak sopan dan ramah									1
b. Kurang sopan dan ramah									2
c. Sopan dan ramah									3
d. Sangat sopan dan ramah									4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana									
a. Buruk									1
b. Cukup									2
c. Baik									3
d. Sangat baik									4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan									
a. Tidak sesuai									1
b. Kurang sesuai									2
c. Sesuai									3
d. Sangat sesuai									4

2. Hasil Olah Data

Jumlah Nilai Per Unsur	478	485	465	515	466	487	486	476	484	
NRR Per Unsur	3.41	3.46	3.32	3.68	3.33	3.48	3.47	3.40	3.46	31.01
NRR Tertimbang	0.38	0.38	0.37	0.40	0.37	0.38	0.38	0.37	0.38	9
IKM	9.39	9.53	9.13	10.12	9.15	9.57	9.55	9.35	9.51	3.446
	85.36	86.61	83.04	91.96	83.21	86.96	86.79	85.00	86.43	
TOTAL	775.36	86.15								
NILAI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	1	0	4	0	0	0	0	1	1	
3	80	75	87	45	94	73	74	82	74	
4	59	65	49	95	46	67	66	57	65	

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM









