



# LAPORAN **SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode **Semester I** Tahun **2025**  
Dinas Perikanan Kabupaten Natuna

✉ [diskan.natuna@gmail.com](mailto:diskan.natuna@gmail.com)

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1. Pelaksana SKM .....	4
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
3.1. Jumlah Responden SKM .....	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2. Tren Nilai SKM .....	8
4.3. Tindak lanjut Pelayanan .....	9
BAB V KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN .....	12

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 .....	5
Tabel 3.1 .....	6
Tabel 3.2 .....	7
Tabel 4.1 .....	10

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 .....	7
Gambar 4.1 .....	9

# BAB I PENDAHUAN

## 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 berfungsi sebagai alat evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik, mendorong perbaikan berkelanjutan agar kualitas

pelayanan prima dapat tercapai. Pelayanan prima ini merupakan pencapaian penting, karena memungkinkan terpenuhinya harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara secara maksimal dan berkelanjutan. Evaluasi yang konsisten juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

### **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 penyelenggaraan 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.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang dapat diakses melalui *link* QRCode yang disebarakan 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 kuesioner *online*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekam di dalam *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 Semester I 2025. Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan, sebagai berikut:

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	SKM Semester I	April - Juni 2025	107
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	107
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	4

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 (Tiga Puluh Dua) orang responden, sebagai berikut:

Tabel 3.1. Demografi Peserta Survei

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	20	62,5 %
		Perempuan	12	37,5 %
2	Pendidikan	S-I/ D-IV	21	65.6 %
		SMA	11	34.4 %
		SMP	0	0
		SD	0	0
3	Status Kepegawaian	ASN	25	78.1 %
		UMUM	7	21.9 %
4	Jenis Layanan	Sekretariat	23	71.9 %
		Pengolahan Tangkap	4	12.5 %
		Pengolahan Perikanan	2	6.3 %
		Perikanan Budidaya	1	3.1 %
		Balai Benih Ikan	2	6.3 %
Jumlah Responden			32	

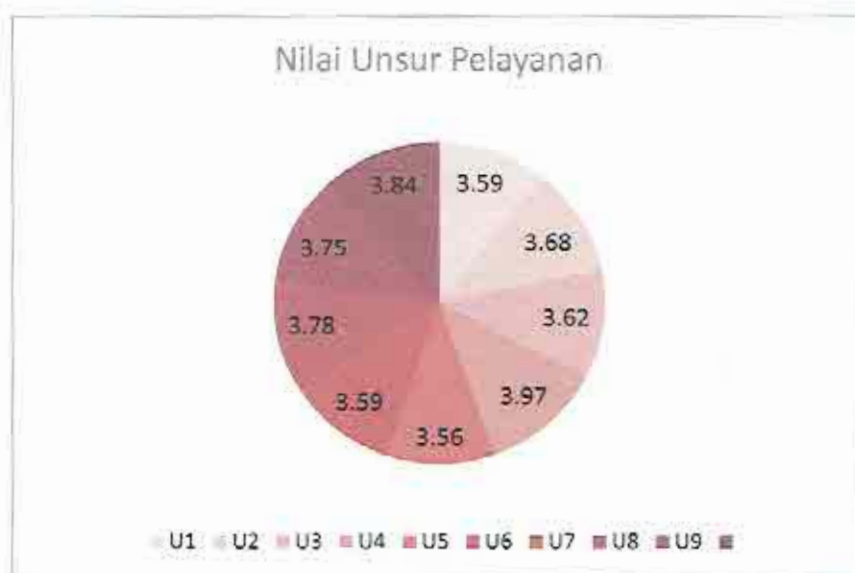
### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *Microsoft Excel* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2. Nilai Unsur Pelayanan Survei

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.59	3.68	3.62	3.97	3.56	3.59	3.78	3.75	3.84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.7 (A = sangat baik)								

Adapun tertuang dalam grafik tertayang sebagai berikut:



Gambar 3.1. Grafik Nilai Unsur Pelayanan

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Untuk seluruh unsur pelayanan Dinas Perikanan mendapatkan nilai dengan predikat **Sangat Baik**. Adapun unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan Tarif dengan nilai 3.97,
2. Unsur Sikap dan Perilaku pemberi pelayanan mendapatkan dengan nilai 3,78 serta kompetensi petugas dengan nilai 3,59.
3. Pada Dasarnya Pelayanan Dinas Perikanan telah berjalan secara konsisten dan mendapat respons positif.

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM secara keseluruhan sebagai ukuran nilai untuk kualitas kinerja, pada Unit layanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna dengan hasil **92.7 (A = Sangat Baik)**.

#### **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:



Gambar 4.1. Tren Nilai Pelayanan

#### 4.3. Tindak lanjut Pelayanan

Dari hasil pengolahan data dan analisis permasalahan terhadap semua pelayanan yang ada di Dinas Perikanan dengan memperhatikan beberapa unsur yang sudah ditetapkan melalui pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, dari nilai IKM yang terendah dapat ditarik tindak lanjut terhadap perbaikan pelayanan di antaranya adalah:

Tabel 4.1. Tindak Lanjut Survei

No	Unsur Penilaian	Nilai Indeks	Tindaklanjut/ Rencana Aksi
1	Persyaratan	3.59	Dipertahankan dan evaluasi secara berkala untuk mencapai pelayanan yang lebih baik lagi
2	Prosedur	3.68	Dipertahankan Perlu adanya evaluasi secara berkala untuk mencapai prosedur pelayanan yang tidak efektif dan efisien.
3	Waktu	3.62	Dipertahankan Perlu adanya evaluasi prosedur pelayanan yang tidak efektif dan efisien.
4	Biaya / Tarif	3.97	Dipertahankan dan evaluasi secara berkala untuk mencapai pelayanan yang lebih baik lagi.

5	Produk	3.56	Dipertahankan, perlu adanya evaluasi untuk penentuan pelayanan yang tepat sasaran.
6	Kompetensi Petugas	3.59	Dipertahankan, perlu adanya evaluasi untuk meningkatkan pengembangan kompetensi pelaksana layanan sehingga lebih profesionalisme.
7	Perilaku	3.78	Dipertahankan dan di tingkatkan, evaluasi secara berkala terkait perilaku pelaksana layanan berlandaskan <i>core value</i> ASN Berakhlak.
8	Pengaduan	3.75	Dipertahankan dan evaluasi secara berkala.
9	Sarana dan Prasarana	3.84	Dipertahankan dan evaluasi secara berkala.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dari hasil survei menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang tertinggi adalah *Biaya dan Tarif* dengan nilai indeks 3,96, diikuti oleh *Sarana dan Prasarana* dengan nilai indeks 3,84, dan yang ketiga adalah unsur *Perilaku Petugas* dengan indeks 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perikanan sudah tergolong baik.

Namun, unsur *Produk Layanan* mendapatkan nilai terendah dengan indeks 3,56, diikuti oleh unsur *Kompetensi Petugas* dan *Persyaratan* dengan indeks 3,59. Hal ini akan menjadi tindak lanjut untuk melakukan perubahan dalam upaya mencapai pelayanan yang lebih maksimal.

Secara keseluruhan, capaian SKM Semester I menunjukkan bahwa Dinas Perikanan telah mampu memberikan layanan yang Sangat Baik dan memuaskan bagi masyarakat dengan Nilai 92.7, dengan nilai IKM 3.71.

Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap peningkatan kualitas layanan, Dinas Perikanan perlu terus melanjutkan langkah-langkah strategis seperti: evaluasi berkala atas aspek-aspek pelayanan utama, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pembinaan berkelanjutan, optimalisasi sarana dan prasarana pendukung layanan, serta pelibatan masyarakat melalui forum diskusi terbuka dan responsif.

Dengan menjaga konsistensi mutu pelayanan dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, Dinas Perikanan Kabupaten Natuna diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga membangun kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan bagi setiap pengguna layanan.

Ranai, 30 Juni 2025

Kepala Dinas Perikanan  
Kabupaten Natuna



Hadi Suryanto, S.Pi., M.Si  
Pembina Utama Muda (IV.c)  
NIP. 197501062000121005



## Lampiran 2 Survei Online

**Survey Kepuasan Masyarakat**

Dinas Perikanan Kabupaten Netuna

wsn.delkey@gmail.com [lwrwhh2000000](#)

🔒 Not shared

\* Indicates required question

---

**Nama**

---

**Jenis Kelamin \***

Perempuan

Laki-laki

---

**Pendidikan \***

SD

SMP

SMA

S1/D4

S2

S3