



LAPORAN SKM
(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)
SEMESTER 1



DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Semester 1 Tahun 2025 pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pemerintah daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak sebagai bagian dari Perangkat Daerah mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi dengan melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja SKPD nya. Evaluasi berwujud dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan pelaksanaannya diatur dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada akhirnya kami gunakan sebagai dasar pijakan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh hasil dalam pelayanan publik dala melakukan reformasi birokrasi.

Demikian hasil pelaksanaan SKM ini kami susun untuk menjadikan periksa.

Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan
Kabupaten Demak



Ir. Nanang Tasunar DN., MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 196702101993031009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Sasaran	2
1.4. Ruang Lingkup	2
1.5. Maksud dan Tujuan	3
1.6. Manfaat	3
BAB II. METODELOGI SURVEI	
2.1. Instrument Survey	4
2.2. Metode	5
2.3. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	7
2.4. Jadwal Pelaksana	8
BAB III. HASIL DAN ANALISIS DATA	
3.1. Hasil	9
3.2. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	12
3.3. Analisa Data	15
BAB IV. HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT	
4.1. Hasil Analisa Survei	16
4.2. Tindak Lanjut	17

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan	18
5.2. Saran	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi	7
Tabel 2. Nilai Rata - Rata IKM Per Unsur Pelayanan	13
Tabel 3. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2025	13
Tabel 4. Hasil Analisa Unsur Kinerja Pelayanan	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jenis Kelamin Responden	9
Gambar 2. Usia Responden	10
Gambar 3. Pendidikan Responden	11
Gambar 4. Pekerjaan Responden	12
Gambar 5. NRR IKM Per Unsur Semester 1 tahun 2025	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Upaya mewujudkan *clean goverment* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan sistem Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, dan Perbup Nomor 62 tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dengan komitmen serta tanggungjawab yang besar dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja kualitas mutu pelayanan yang bertujuan membentuk kepercayaan masyarakat adalah dengan melakukan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan dengan bentuk kegiatan yang terukur yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berorientasi pada kualitas hasil kerja secara profesional dan transparan.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolak ukur perbaikan pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.

1.3. Sasaran

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak, adalah:

1. Nelayan / petambak garam / masyarakat yang ingin membuat Kartu Asuransi Nelayan dan Petambak Garam;
2. Nelayan / petambak garam / masyarakat yang akan membuat Kartu KUSUKA Nelayan dan Petambak Garam;
3. Pembudidaya / masyarakat yang ingin membuat Kartu KUSUKA Pembudidaya Ikan;
4. Kelompok Pengolah / Pemasar yang ingin membuat Kartu KUSUKA Pengolah dan Pemasar;
5. Nelayan / masyarakat yang ingin membuat Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu.

1.4. Ruang Lingkup

Pelaksanaan SKM di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Pada lembaga pelayanan publik penyebaran SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan.

Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi nelayan, pengolah, pembudidaya yang keberadaannya ada di wilayah kabupaten Demak. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak.

Ruang lingkup Survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni :

1. Persyaratan,
2. Prosedur,

3. Waktu pelayanan,
4. Biaya/tarif,
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan,
6. Kompetensi pelaksana,
7. Perilaku pelaksana,
8. Penanganan pengaduan, saran serta masukan,
9. Sarana dan prasarana.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir .

1.5. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pengukuran SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

1.6. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan;
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat; dan
6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja menuju kebaikan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Instrument Survey

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

a. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilainnya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Bentuk jawaban

- Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 (satu) sampai 4 (empat), semakin tinggi skala menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu sebaliknya. Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 4 (empat) jawaban.

JAWABAN	NILAI
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

- Saran, Kritik, dan Kelebihan Pelayanan.

Pada bagian form ini, responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap proses pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak.

c. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak. menggunakan sembilan unsur pelayanan, sembilan indikator pelayanan meliputi:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

3. Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan.

5. Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Perilaku petugas layanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

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.

2.2. Metode

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan metode sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuisioner.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dengan berkoordinasi pada masing-masing Bidang dalam menyusun instrumen survei berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 100 orang ditentukan secara acak yang diambil dari masyarakat yang pernah datang dan menggunakan layanan serta yang mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak.

3. Pelaksanaan survei.

Survei Kepuasan Masyarakat dimulai sejak bulan Januari sampai bulan Juni 2025 (semester I), dengan cara menyampaikan kuisisioner kepada 100 masyarakat yang datang memohon pelayanan dan yang akan mengikuti sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak.

4. Pengolahan hasil survei.

Pengolahan semua kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer, agar mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan, sehingga pengolahannya berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017.

5. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibuat setiap semester (6 bulan sekali).

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring / nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, 'c' diberi nilai 3 dan 'd' diberi nilai 4.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 10 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{10} = \frac{1}{10} = 0,111$$

- 2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang ter isi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- 3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

- 4) Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

2.3. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh semua karyawan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak, dan sebagai penanggung jawab kegiatan SKM adalah Sekretaris Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak.

Dari hasil kuesioner pelayanan yang disebar sebanyak 100 lembar dan diambil sampel sebanyak 100, hasil sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jumlah responden:

Jumlah Laki-laki = 78

Jumlah Perempuan = 22

- b. Jumlah Responden Terdiri Dari Usia:

Jumlah Responden Usia 15 s/d 25 tahun = 5

Jumlah Responden Usia 26 s/d 35 tahun = 24

Jumlah Responden Usia 36 s/d 50 tahun = 40

Jumlah Responden Usia 51 s/d 60 tahun	=	31
c. Jenjang Pendidikan Responden:		
Jumlah Responden Berpendidikan SD	=	52
Jumlah Responden Berpendidikan SMP	=	27
Jumlah Responden Berpendidikan SMA	=	19
Jumlah Responden Berpendidikan Diploma	=	0
Jumlah Responden Berpendidikan S1	=	2
Jumlah Responden Berpendidikan S2/S3	=	0
d. Pekerjaan Responden:		
Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI	=	0
Jumlah Responden Wirausaha	=	3
Jumlah Responden Swasta	=	16
Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa	=	0
Jumlah Nelayan	=	45
Jumlah Petambak Garam	=	5
Jumlah Pembudidaya	=	25
Jumlah Pengolah Pemasar	=	25
Jumlah Responden Lainnya	=	0

2.4. Jadwal Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dilaksanakan dengan menyebar kuisioner. SKM semester I dilaksanakan mulai bulan Januari-Juni 2025.

BAB III

HASIL DAN ANALISA DATA

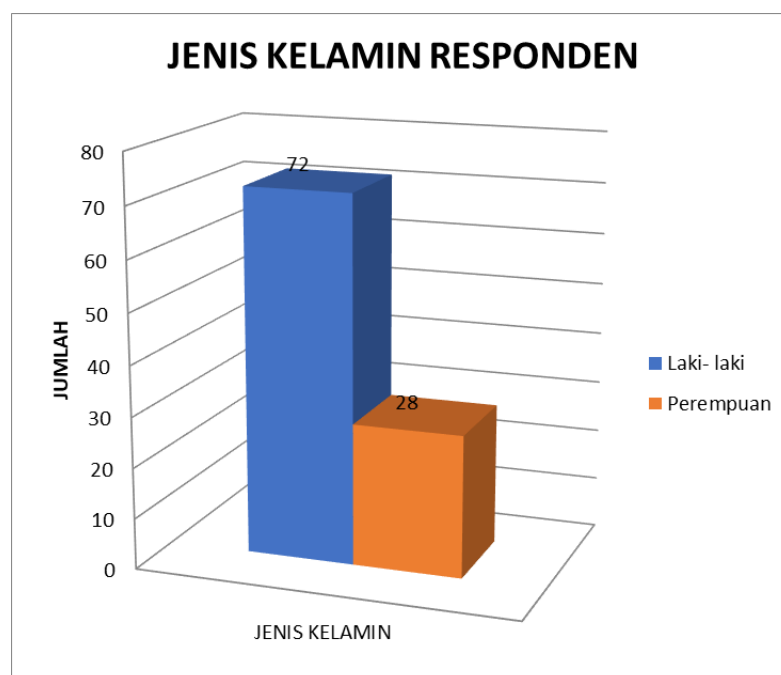
3.1. Hasil

Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya bahwa responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak adalah masyarakat pengguna layanan yaitu nelayan/petambak garam, pembudidaya, dan pengolah pemasar.

Jumlah seluruh ada 100 responden dari yang datang menggunakan pelayanan dari Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak yang sebagian besar untuk berkonsultasi dan lain sebagainya. Berikut ini adalah deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

1) Jenis kelamin responden

Gambar 1. Jenis Kelamin Responden



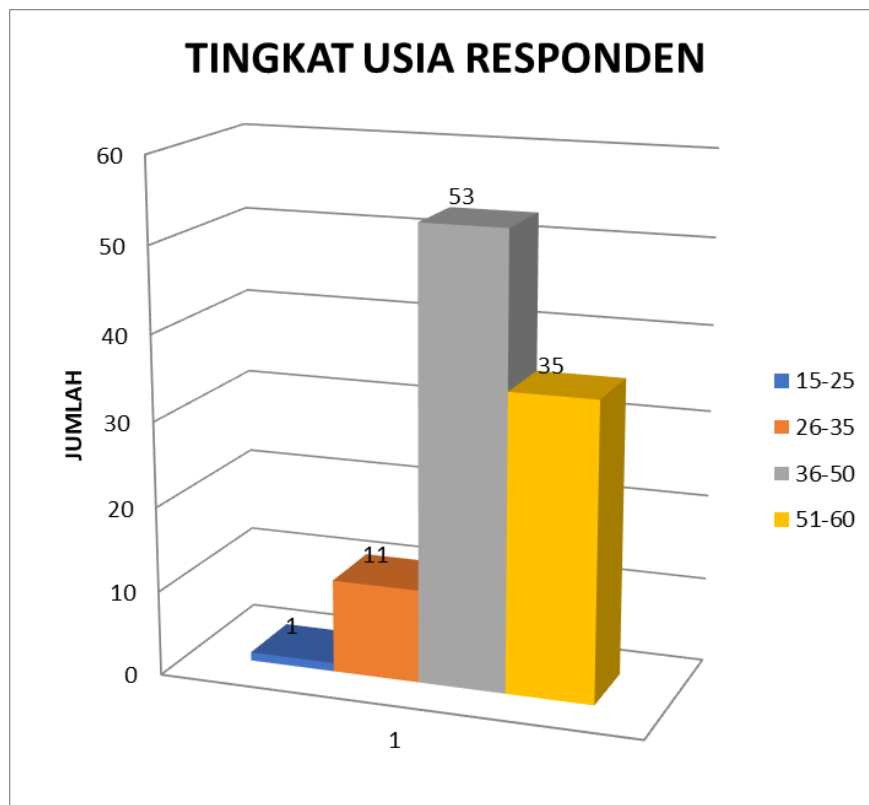
Sumber : Hasil SKM Dinlutkan Kabupaten Demak Tahun 2024 Semester 1

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa 72% responden berjenis kelamin laki - laki atau sebanyak 72 orang yang lebih banyak memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang atau 28%.

2) Usia responden.

Kriteria responden berdasarkan usia terbagi menjadi empat kategori, yakni usia dari 15 - 25 tahun, 26 tahun sampai 35 tahun, 36 tahun sampai 50 tahun, dan 51 tahun sampai 60 tahun. Perbedaan kondisi individu seperti usia sangat berpengaruh dalam memberikan pendapatnya pada kuesioner. Berikut komposisi responden berdasarkan usia.

Gambar 2. Usia Responden



Sumber : Hasil SKM Dinlutkan Kabupaten Demak Tahun 2024 semester 1

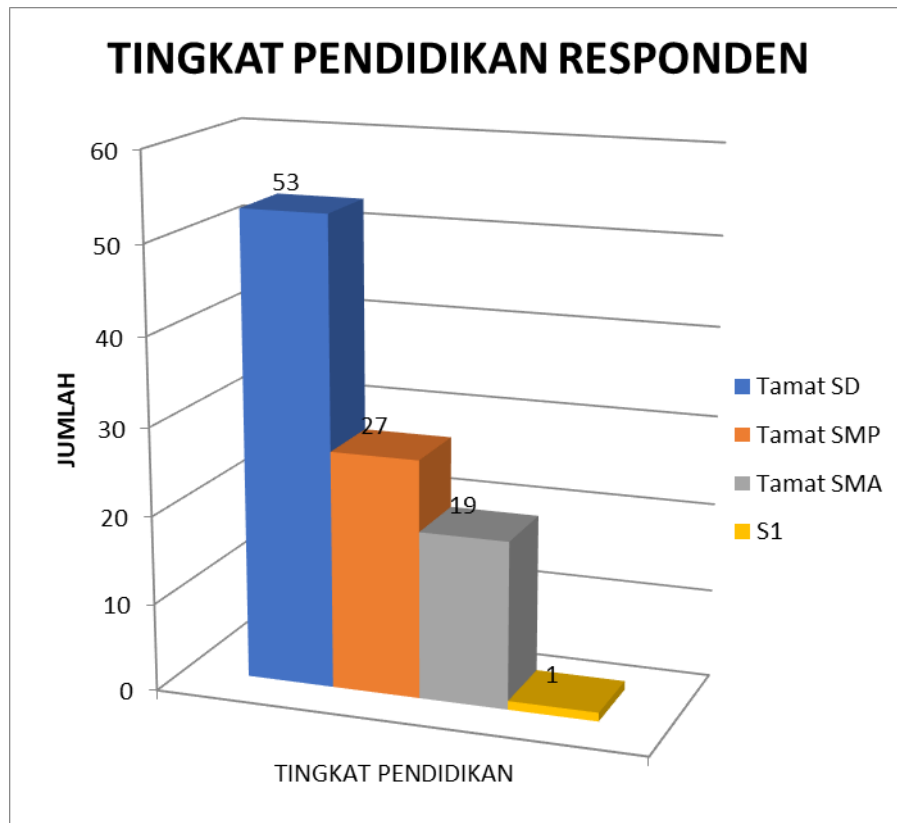
Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 36 sampai dengan 50, yaitu sebanyak 53 responden atau 53%. Sedangkan terbesar kedua sebanyak 35% atau 35 responden usia antara 51 tahun sampai dengan 60 tahun. Disusul dengan responden pada usia 26 tahun sampai 35 tahun sebanyak 11 orang atau 11% dan yang paling rendah ada pada responden usia antara 15 – 25 tahun sebanyak 1 orang atau 1%.

3) Pendidikan terakhir

Pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan kita, ini berarti bahwa setiap manusia berhak mendapat dan berharap untuk selalu berkembang dalam pendidikan. Pendidikan secara umum mempunyai suatu proses kehidupan

dalam mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, tingkat pendidikan disasar pada tingkat pendidikan SD ke atas.

Gambar 3. Pendidikan Responden



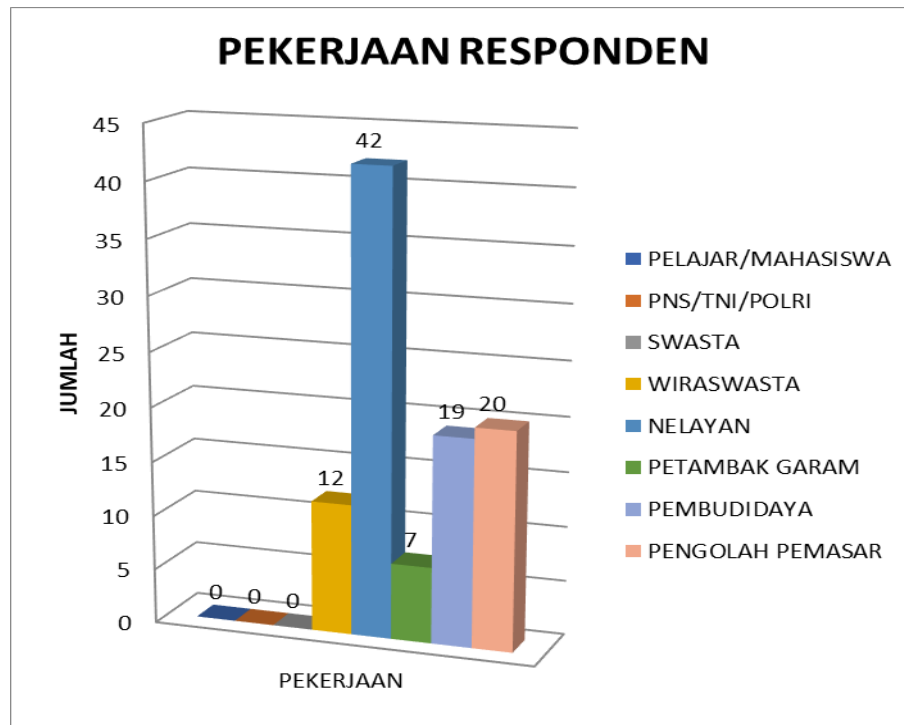
Sumber : Hasil SKM Dinlutkan Kabupaten Demak Tahun 2024 Semester 1

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SD sebanyak 53 orang atau sebanyak 53%. sedangkan responden berpendidikan SMP sebanyak 27 atau sebanyak 27%. Responden berpendidikan SMA sebanyak 19 atau 19%. Responden berpendidikan S1 terendah sebanyak 1 orang atau 1%.

4) Pekerjaan responden

Karakteristik responden berdasar pekerjaan terbagi atas Pelajar/ mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, swasta, wiraswasta, dan Lainnya.

Gambar 4. Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil SKM Dinlutkan Kabupaten Demak Tahun 2024 semester 1

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan Nelayan sebanyak 42 atau 42%. Pengolah Pemasar 20 atau 20%, Pembudidaya sebanyak 19 atau 19%, Wiraswasta sebanyak 12 orang atau 12%, dan Petambak Garam sebanyak 7 orang atau 5%.

3.2. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan dengan meminta pendapat masyarakat selaku pihak penerima/pengguna pelayanan. Salah satu metode evaluasi kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya disusun dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada tahun 2024 Semester 1, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit

penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik.

Tabel 2. Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan

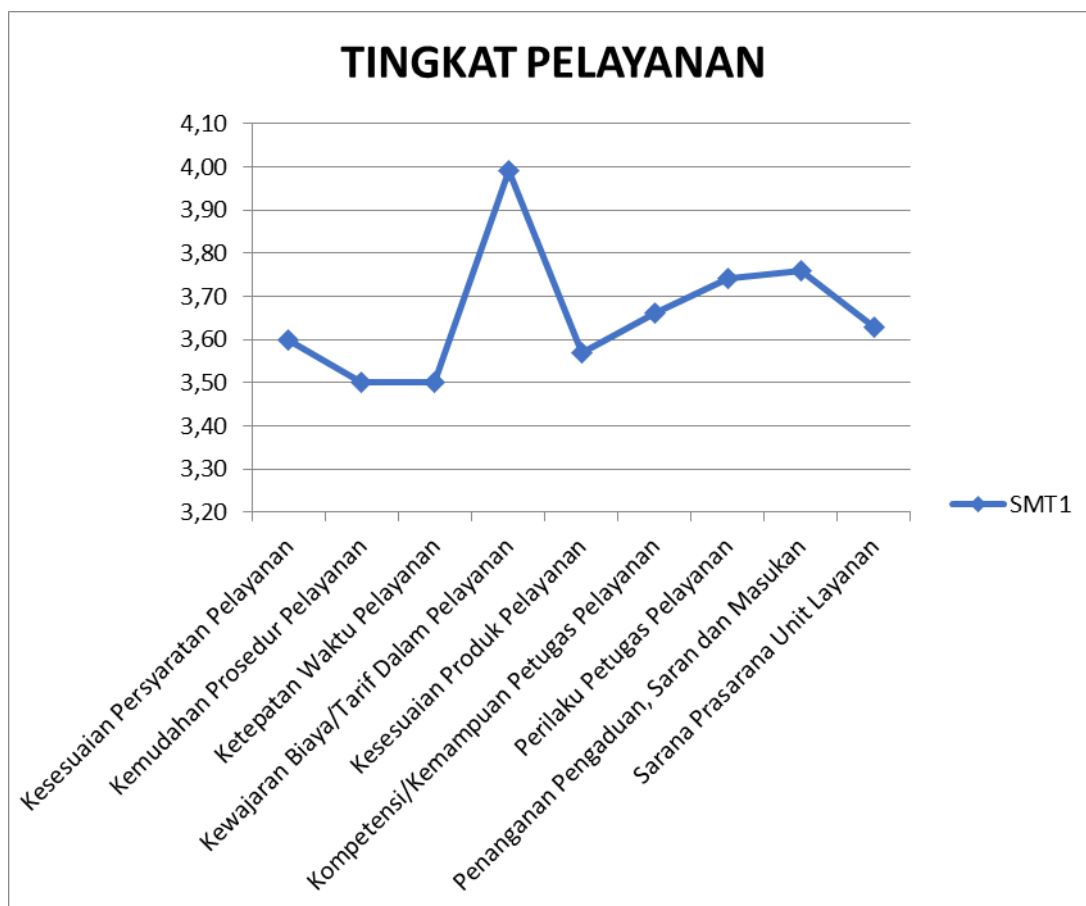
NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata
		Tahun 2025 Semester 1
1.	Persyaratan pelayanan	3,60
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,50
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,50
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,99
5.	Kepastian produk layanan	3,57
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,66
7.	Perilaku petugas layanan	3,74
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,76
9.	Sarana dan prasarana	3,63
	IKM	91,58

Sumber : Hasil SKM Dinlutkan Kabupaten Demak Semester 1 tahun 2025

Tabel 3. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2025

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2025 Smt 1	Mutu Kinerja
1.	Persyaratan pelayanan	3,60	A
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,50	A
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,50	A
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,99	A
5.	Kepastian produk layanan	3,57	A
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,66	A
7.	Perilaku petugas layanan	3,74	A
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,76	A
9.	Sarana dan prasarana	3,63	A
	IKM	91,58	A

Gambar 5. NRR IKM Per Unsur Semester 1 tahun 2025



Sumber : Hasil SKM Dinlutkan Kabupaten Demak Tahun 2025 semester 1

Hasil dari gambar diatas, Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak di tahun 2025 semester 1 terdapat 9 unsur layanan yaitu :

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan 3,60
2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan 3,50
3. Unsur Ketepatan Waktu Pelayanan 3,50
4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan 3,99
5. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan 3,57
6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan 3,66
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan 3,74
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,76
9. Unsur Sarana dan Prasarana Unit Layanan 3,63

3.3. Analisa Data

Berikut kami uraikan analisa data pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dari masing-masing unsur Kinerja Pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisa Unsur Kinerja Pelayanan

No	Unsur Kinerja Pelayanan	Nilai NRR	Keterangan
1	Kesesuaian persyaratan	3,60	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,50	Sangat Baik
3	Ketetapan Waktu	3,50	Sangat Baik
4	Kesesuaian Biaya	3,99	Sangat Baik
5	Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan	3,57	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,66	Sangat Baik
7	Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas	3,74	Sangat Baik
8	Sarana Pengaduan	3,76	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana Prasarana	3,63	Sangat Baik

Berdasarkan hasil nilai NRR per unsur kinerja pelayanan dan mendapat nilai IKM Semester 1 unit pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak sebesar 3,50 dengan kategori SANGAT BAIK.

Sedangkan nilai rata-rata IKM Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak tahun 2025 (Semester 1) sebesar 91,58 dengan nilai A kategori SANGAT BAIK.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

4.1. Hasil Analisa Survei

Berikut kami uraikan hasil analisa data pengolahan SKM dari masing-masing unsur kinerja pelayanan sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survei menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,60 atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan tentang persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil survei menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,50 atau sangat baik. Dalam hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak sangat mudah sehingga mereka tidak mengalami kebingungan ataupun harus bolak balik ketika mengurus satu layanan.

3. Ketetapan Waktu

Hasil survei unsur ini adalah 3,50 atau sangat baik. Ketepatan Waktu Pelayanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Dinas Kelautan dan Perikanan sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Kesesuaian Biaya

Hasil survei menunjukkan nilai 3,99 atau sangat baik, karena Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak tidak memungut biaya apapun (gratis) dalam setiap pelayanan yang diberikan.

5. Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan

Hasil survei menunjukkan nilai 3,57 atau sangat baik, karena dalam pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak hasil pelayanannya sesuai dengan target yang ditetapkan.

6. Kompetensi Petugas

Hasil survei menunjukkan nilai 3,66 atau sangat baik. Kompetensi pelaksana dalam hal ini kebersihan dan kerapian ruangan memiliki keahlian dan keterampilan tata ruang yang baik, sehingga masyarakat merasa nyaman.

7. Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas

Hasil survei menunjukkan nilai 3,74 atau sangat baik. Kepastian keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap karena keberadaan petugas ini menjadi kunci keberhasilan Dinas Kelautan dan Perikanan. Dalam seluruh layanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan bahwa petugas pelayanan menunjukkan kemampuan yang baik, sehingga masyarakat merasa puas.

8. Sarana Pengaduan

Hasil survei menunjukkan nilai 3,76 atau sangat baik, ini dikarenakan sudah ada sarana prasarana pengaduan dan ditindak lanjuti, namun masih ada sebagian masyarakat yang masih belum puas dengan hasil tindak lanjutnya.

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survei menunjukkan nilai 3,63 atau sangat baik, karena kelengkapan sarana prasarana di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak cukup lengkap.

10. Nilai rata-rata IKM Tahun 2025

Hasil jumlah nilai IKM semester 1 sebesar 91,58 dengan nilai A atau dengan kategori SANGAT BAIK, hal ini menurut pengguna layanan bahwa pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak sangat baik, walaupun masih ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dan perlu pembenahan.

4.2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dengan nilai NRR setiap pertanyaan menunjukkan nilai yang sangat baik, sehingga dengan adanya nilai tersebut Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak masih akan meningkatkan pelayanan untuk para pengguna layanan seperti nelayan, petambak garam, pembudidaya ikan, pengolah dan pemasar.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. SKM Semester I tahun 2025 dilaksanakan mulai bulan Januari sampai bulan Juni 2025.
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan seperti nelayan, petambak garam, pembudidaya, pengolah dan pemasar hasil perikanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Hasil IKM semester 1 pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 91,58.
5. Unsur terkuat/tertinggi adalah Biaya/tarif dalam pelayanan, karena dalam melayani masyarakat Dinas kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak tidak pernah sama sekali memungut biaya (gratis). Selain memiliki unsur terkuat, Kesesuaian Produk Pelayanan juga sekaligus menjadi unsur terlemah karena sering dikeluhkan pengguna layanan.

5.2. Saran

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, tetapi masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peningkatan kompetensi pegawai atau petugas agar kehandalan pelayanan, penampilan, keramahan serta perilaku lebih baik;
2. Selalu mengupdate website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan digunakan sebagai media/sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran

dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak;

3. Mengirimkan pegawai pada kegiatan bimtek/diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai;
4. Penyediaan kotak saran/pengaduan tidak disediakan alat tulis, sehingga masyarakat merasa sungkan saat akan memberikan masukan/kritikan;
5. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan
6. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat, maka akan kami tingkatkan pelayanan tersebut dan menambah sarana prasarana pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, baik berupa pelayanan secara langsung ataupun secara tidak langsung.

L A M P I R A N