DINAS PERIKANAN
KABUPATEN LAMONGAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021

JL.Sumargo No.2 Lamongan
Jawa Timur – Kode Pos 62217

Contact Us At :

E-MAIL : diskan@lamongankab.go.id

Website : lamongankab.go.id/perikanan

Instagram : @diskanlmg

SUB BAGIAN PERENCANAAN DAN EVALUASI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dokumen "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)" Dinas Perikanan Tahun 2021 telah rampung diselesaikan.

Kabupaten Lamongan merupakan wilayah dengan geografis yang beragam. Bentangan geografis tersebut menyimpan potensi perikanan tangkap pada wilayah utara dan perikanan budidaya pada wilayah tengah. Bahkan perikanan budidaya pun sudah mulai dikembangkan di wilayah utara dengan model budidaya ikan dalam keramba-keramba. Pemerintah Kabupaten Lamongan menjadikan urusan perikanan menjadi urusan pilihan yang dikembangkan dan menjadi salah satu prioritas pembangunan ekonomi daerah.

Dikarenakan kondisi pandemic covid-19 yang masih berlangsung pada tahun 2021 serta adanya refocusing anggaran demi penanggulangan pandemic covid-19, maka pada Tahun 2021 dokumen Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan disusun secara mandiri oleh tim internal yang dibentuk tanpa mengurangi kredibilitas serta kualitas dokumen hasil survei.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut berperan dalam penyusunan Renstra ini. Semoga Allah SWT selalu meridhoi segala upaya yang kita lakukan dalam mengabdi bagi kepentingan masyarakat, bangsa dan negara.

Lamongan, November 2021
Plt. KEPALA DINAS PERIKANAN
KABUPATEN LAMONGAN

PEMERINTAH DINAS PERIKANAN LAMONGAN

YULI WAHYUDNO, SH, MM
Pembina Tingkat.I
NIP. 196607271989031006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 4

1.2 Tujuan 3

1.3 Metode Survei 5

1.3.1 Rancangan Survei 5

1.3.2 Definisi Variabel 6

1.3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 7

1.3.4 Instrumen Survei 7

1.3.5 Prosedur Pengumpulan Data 8

1.3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data 9

1.4 Tim Survei 10

1.5 Lokasi dan Waktu Survei 10

BAB II LOKUS SURVEI 12

2.1 Profil Singkat Sektor Perikanan 12

2.2 Visi Misi 12

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi 13

2.4 Struktur Organisasi Perangkat Daerah 13

2.5 Sumberdaya Manusia 20

2.6 Kinerja Pelayanan 22

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 24

3.1 Gambaran Umum Responden 24

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 26

3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat 26

3.2.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 27

3.2.3 Nilai Rata-Rata Menurut Kelompok Unsur 29

BAB IV PENUTUP 32

4.1 Kesimpulan 32

4.2 Saran 32

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kategori Hasil Survei 9
Tabel I.2. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat 11
Tabel II.1 Data Kepegawaian Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan 21
Tabel II.2 Data Kepegawaian Berdasarkan Status kepegawaian 21
Tabel II.3 Data Kepegawaian Berdasarkan Golongan 21
Tabel III.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 24
Tabel III.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 25
Tabel III.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 25
Tabel III.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 26
Tabel III.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 27
Tabel III.6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 28
Tabel III.7 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur 29

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

Gambar III.1 Grafik Rata-Rata Unsur Pelayanan..... 29 .
Gambar III.2 Grafik Rata-Rata Kelompok Unsur Pelayanan..... 31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan otonomi daerah terus mengalami perubahan dan penyempurnaan seiring dinamika kehidupan masyarakat. Paradigma pemerintahan tersebut ditujukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Partisipasi masyarakat dalam mengontrol penyelenggaraan pemerintahan semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pemahamannya terhadap hak dan kewajibannya. Artinya, masyarakat telah dilibatkan dalam tahapan-tahapan pembuatan kebijakan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi. Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesatnya juga menjadi katalisator perkembangan kehidupan masyarakat. Media massa pun menjelma menjadi salah satu pembentuk persepsi dan kehendak masyarakat. Globalisasi juga turut membuka lebar batas-batas tempat dan waktu, serta menumbuhkan kehidupan yang kompetitif. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*), serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh badan-badan publik selaku pemberi layanan kepada masyarakat selaku pihak yang dilayani. Instansi pemerintah sebagai salah satu representasi badan publik sekaligus unit pelayanan publik wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*). Selain itu, unit pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasilnya menjadi dasar penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Namun demikian, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang kemudian menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap instansi pemerintah tertentu. Lebih dari itu, hal tersebut merupakan tolok ukur kinerja pelayanan, sekaligus pijakan evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan public.

Sebagai salah satu Kabupaten dengan potensi sumber daya kelautan dan perikanan di Jawa Timur, Kabupaten Lamongan merupakan Kabupaten yang memiliki potensi sumberdaya kelautan dan perikanan dengan panjang pantai mencapai 47 Km dengan jumlah armada perikanan tangkap mencapai 3.423 Unit serta didukung dengan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) sebanyak 5 Unit. Selain potensi perikanan tangkap sektor laut, Kabupaten Lamongan juga didukung oleh potensi perikanan umum daratan (PUD) yang terdiri dari sungai seluas 1.007,50 HA, waduk seluas 2.388 Ha, dan rawa seluas 1.462 Ha, adapun produksi perikanan tangkap mencapai 79.819,32 Ton. Disamping potensi perikanan tangkap di atas, Kabupaten Lamongan juga dikenal akan potensi perikanan budidayanya yang sangat besar, dimana potensi perikanan budidaya diusahakan dengan luasan lahan budidaya tambak seluas 932,29 Ha, sawah tambak seluas 19.503,54 Ha, Karamba seluas 0,20 Ha, Kolam seluas 51,70 Ha dengan jumlah pembudidaya sebanyak 27.790 orang dengan potensi hasil produksi budidaya pada tahun 2020 mencapai 59.728,16 Ton. Sedangkan untuk jumlah ikan yang diolah hasil produksi perikanan di Kabupaten Lamongan mencapai 89.179,36 Ton.

Dalam rangka tugas desentrailisasi bidang perikanan, Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki peran yang penting dalam menentukan kebijakan pembangunan sektor perikanan di Kabupaten LamonganSesuai dengan Peraturan Bupati No. 74 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan, maka tugas dan fungsi Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- **Kedudukan**

  Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Memiliki Kedudukan Sebagai Unsur Pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Perikanan

- **Tugas**

  Merumuskan Kebijakan Teknis dan Startegis, Melaksanakan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembinaan dan Pelaksanaan Bidang Perikanan

- **Fungsi**

  Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki fungsi sebagai :

  1. Perumusan kebijakan teknis dan strategis di bidang Perikanan;
  2. Pengendalian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perikanan;
  3. Pengoordinasian pembinaan, penyuluhan dan bimbingan usaha perikanan dari hulu sampai hilir;
  4. Perlindungan dan pemberdayaan nelayan, pembudidaya ikan dan petambak garam dalam batas kewenangan Daerah;
  5. Pengawasan pengendalian sumberdaya perikanan dalam batas kewenangan Daerah;
  6. penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagai pelaksana kebijakan sektor perikanan di Kabupaten Lamongan, Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan turut berperan dalam mewujudkan visi, misi, serta target kinerja dalam pencapaian RPJMD Kabupaten Lamongan Tahun 2021-2026. Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan berperan dalam mewujudkan misi pertama RPJMD Kabupaten Lamongan yaitu "Mewujudkan Kemandirian Ekonomi Daerah Melalui Optimalisasi Potensi Sektor Unggulan Daerah. Indikator tujuan RPJMD dari misi pertama ini, yang terkait secara langsung kepada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan adalah pertumbuhan ekonomi. Sedangkan peran Dinas Perikanan dalam mewujudkan sasaran di dalam RPJMD Kabupaten Lamongan terdapat pada 2 sasaran RPJMD yaitu :

1. Meningkatnya kualitas pelaku ekonomi dengan indikator sasaran Nilai Tukar Petani (NTP)
2. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi sektor unggulan dengan indikator sasaran Prosentase Pertumbuhan PDRB Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan

Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali

dalam setahun. Amanat tersebut kemudian diatur secara teknis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menggantikan petunjuk teknis sebelumnya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dasar hukum penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara keseluruhan dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerj Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara urusan perikanan, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengambil lokus pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan. Adapun yang menjadi fokus survei adalah berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan, utamanya dalam menunjang penyelenggaraan sub urusan perikanan tangkap , perikanan budidaya, pengawasan perikanan, serta pengolahan hasil perikanan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/ Kota.

1.2 TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan

untuk turut menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan, sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di sektor perikanan.

Adapun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Mengukur secara berkala kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, utamanya pelayanan sektor perikanan ;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan instansi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 METODE SURVEI

1.3.1 Rancangan Survei

Berdasar tujuan penelitian, maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2019 ini menggunakan jenis rancangan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini tidak berusaha melakukan generalisasi (non generalization) atas suatu keadaan atau fenomena, sehingga survei ini terfokus pada lokasi dan lokus survei tersebut. Adapun dari analisis data, survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Adapun tahapan survei dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

1.3.2 Definisi Variabel

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 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 tiap jenis pelayanan;
4. Biaya/ tarif pelayanan, 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu baik benda bergerak (komputer, meja pelayanan, dll.) dan benda tidak bergerak (gedung) yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sembilan aspek pelayanan tersebut kemudian dikelompokkan dalam 5 (lima) aspek, yaitu Aspek Metode (Persyaratan Pelayanan/U1, Prosedur Pelayanan/U2, dan Waktu Pelayanan/U3), Aspek Sumber Daya Manusia (Kompetensi Pelaksana/U6 dan Perilaku Pelaksana/U7), Aspek Produk (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/U5), Aspek Biaya (Biaya Pelayanan/U4), dan Aspek Lingkungan (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/U8 dan Sarana dan Prasarana/U9). Pengelompokan tersebut dapat digunakan sebagai titik fokus dan pijakan awal dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan kualitas pelayanan publik.

1.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat pengguna layanan sektor perikanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan sejumlah 59.512 orang. Populasi merupakan masyarakat Kabupaten Lamongan yang berprofesi/berkerja sebagai pelaku usaha perikanan, dimana data tersebut berdasarkan data yang mengacu pada data statistic Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan dan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Lamongan tahun 2020.

Sampel diambil secara acak *(random sampling)* sebanyak 100 orang dengan pertimbangan efisiensi dan efektifitas pengambilan data. Adapun dasar penentuan jumlah sampel yang diambil mempergunakan metode rumus *SLOVIN* dengan derajat toleransi kesalahan (error tolerance) sebesar 10%. Adapun perhitungan jumlah sampel selengkapnya sebagai berikut :

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{59.512}{1 + (59.512 \times (0,1)^2)}$$

$$= 99,83 \rightarrow \text{dibulatkan } 100$$

1.3.4 Instrumen Survei

Instrumen survei yang dipergunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Kuesioner,** berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan sektor perikanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan yang diambil sebagai sampel. Jumlah kuesioner yang diberikan adalah sebanyak 100 kuesioner. Kuesioner mencakup data responden, data pengumpul data, dan pendapat responden tentang pelayanan publik. Pertanyaan tentang pendapat responden tentang pelayanan publik tersebut, terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, yang dijabarkan dari 9 (sembilan) variabel Survei Kepuasan Masyarakat. Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum menggambarkan kualitas pelayanan, yaitu dari kualitas sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4;
2. **Dokumentasi** (*checklist* dokumentasi), yaitu panduan dokumentasi untuk mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan. Selain itu, juga dari dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan sektor perikanan;
3. **Panduan Observasi,** yaitu panduan dalam melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan sektor perikanan pada lokus survei. Instrumen ini digunakan untuk melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden dan menunjang perumusan saran dalam perbaikan pelayanan.

1.3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Memberikan kuesioner,** yaitu petugas survei mendatangi responden di lokasi domisili/ kerja atau membagikan kuesioner pada pengguna pelayanan yang berkunjung ke kantor Dinas Perikanan. Kemudian, responden dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan, dan selanjutnya kuesioner yang telah terisi diambil kembali oleh petugas survei untuk diolah lebih lanjut;

2. **Dokumentasi,** yaitu dengan mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan, serta dokumen resmi, peraturan- peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan sektor perikanan;
3. **Observasi,** yaitu dengan melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan sektor perikanan pada lokus survei, guna melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pemberian kuesioner.

1.3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data survei menggunakan beberapa prosedur, yaitu Langkah pertama adalah pemeriksaan data (editing), yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti konsistensi jawaban, dan melakukan seleksi keutuhan kuesioner sehingga data siap diproses. Selanjutnya, dilakukan pembuatan kode (coding), yaitu menaruh angka pada setiap jawaban dengan melihat jenis pertanyaan, sehingga mempermudah analisis jawaban. Langkah terakhir adalah melakukan tabulasi (tabulation), yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur data sehingga dapat dihitung dalam berbagai kategori. Data yang diperoleh kemudian diidentifikasi, dicacah, atau dihitung dalam format tertentu sehingga mempermudah proses analisis data.

Adapun dalam proses analisis, data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif dari hasil kuesioner yang diperoleh dari responden. Selanjutnya, dilakukan kategorisasi hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1.1 Kategorisasi Hasil Survei

Nlai Persepsi	Nlai Interval SKM	Nlai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017 (diolah)

Kategorisasi tersebut berlaku secara nasional dan mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal tersebut diperlukan untuk memudahkan pemahaman pemerintah dan masyarakat atas nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.4 TIM SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Tim Internal Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan, dengan susunan organisasi tim Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud sebagai berikut :

1. Ketua Tim (1 Orang)
2. Tenaga Ahli (1 Orang)
3. Asisten Tenaga Ahli (1 Orang)
4. Tenaga Pengolah Data (1 Orang)
5. Tenaga Lapangan (2 Orang)

1.5 Lokasi dan Waktu Survei

Survei ini dilakukan di wilayah Kabupaten Lamongan, dengan cara Tim Survei mendatangi lokasi domisili/ kerja penerima pelayanan sektor perikanan yang diselenggarakan Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan. Adapun waktu pelaksanaannya selama 2 bulan, mulai tanggal 1 Oktober s/d 30 November 2020, dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 1.2

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan

Tahun 2021

No.	Tahapan Aktivitas	Oktober					November				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Perencanaan/Persiapan										
	a. Pembentukan Tim Survei										
	b. Menyusun Instrumen Survei										
	c. Menentukan Besaran dan Teknik Sampling										
	d. Menentukan Responden										
	e. Koordinasi Dengan Dinas										
2.	Pelaksanaan Survei										
	a. Pengumpulan Data										
	b. Verifikasi Data										
3.	Pengolahan Hasil Survei										
	a. Pengolahan Data Survei										
	b. Penyusunan Laporan										
4.	Penyajian dan Pelaporan Hasil										
	a. Penyampaian Draft Laporan Hasil Survei										
	b. Koordinasi Dengan Dinas										
	c. Penyampaian Laporan Hasil Survei										

BAB II

LOKUS SURVEI

2.1 PROFIL SINGKAT SEKTOR PERIKANAN

Kekayaan bahari di Indonesia merupakan sumber dari segala keindahan yang menawan untuk dilestarikan. Dari keindahan ini selain dari flora dan fauna yang beragama di laut namun juga dari keindahan luas daerah maritim di Indonesia. Indonesia memiliki luas perairan laut 5,8 juta km^2 (terdiri dari luas laut territorial 0,3 juta km^2, luas perairan kepulauan 2,95 juta km^2 dan luas ZEE Indonesia 2,55 juta km^2). Hal ini seharusnya mampu dijadikan sebagai penggerak perekonomian, sehingga menjadikan nusantara berada pada posisi berdaya saing dalam perdagangan ekonomi, geopolitik dan pertahanan keamanan.

Sebagai salah satu Kabupaten dengan potensi sumber daya kelautan dan perikanan di Jawa Timur, Kabupaten Lamongan merupakan Kabupaten yang memiliki potensi sumberdaya kelautan dan perikanan dengan panjang pantai mencapai 47 Km dengan jumlah armada perikanan tangkap mencapai 3.423 Unit serta didukung dengan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) sebanyak 5 Unit. Selain potensi perikanan tangkap sektor laut, Kabupaten Lamongan juga didukung oleh potensi perikanan umum daratan (PUD) yang terdiri dari sungai seluas 1.007,50 HA, waduk seluas 2.388 Ha, dan rawa seluas 1.462 Ha, adapun produksi perikanan tangkap mencapai 79.819,32 Ton. Disamping potensi perikanan tangkap di atas, Kabupaten Lamongan juga dikenal akan potensi perikanan budidayanya yang sangat besar, dimana potensi perikanan budidaya diusahakan dengan luasan lahan budidaya tambak seluas 932,29 Ha, sawah tambak seluas 19.503,54 Ha, Karamba seluas 0,20 Ha, Kolam seluas 51,70 Ha dengan jumlah pembudidaya sebanyak 27.790 orang dengan potensi hasil produksi budidaya pada tahun 2020 mencapai 59.728,16 Ton. Sedangkan untuk jumlah ikan yang diolah hasil produksi perikanan di Kabupaten Lamongan mencapai 89.179,36 Ton.

2.2 VISI DAN MISI

Sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 – 2021, Kabupaten Lamongan mempunyai visi "Terwujudnya Lamongan yang Lebih Sejahtera dan Berdaya Saing". Berdasarkan hal tersebut, Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan juga mengadopsi visi daerah yaitu "Terwujudnya Lamongan Lebih Sejahtera dan Berdaya Saing" serta berperan secara aktif dalam misi kedua yaitu "Mengembangkan perekonomian yang berdaya saing dengan mengoptimalkan potensi daerah"

dengan tujuan "Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Melalui Optimalisasi Potensi Daerah dan Ekonomi Kerakyatan untuk Mewujudkan Peningkatan Pendapatan Masyarakat".

2.3 TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Dalam rangka tugas desentrailisasi bidang perikanan, Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki peran yang penting dalam menentukan kebijakan pembangunan sektor perikanan di Kabupaten LamonganSesuai dengan Peraturan Bupati No. 74 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan, maka tugas dan fungsi Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- **Kedudukan**

  Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Memiliki Kedudukan Sebagai Unsur Pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Perikanan

- **Tugas**

  Merumuskan Kebijakan Teknis dan Startegis, Melaksanakan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembinaan dan Pelaksanaan Bidang Perikanan

- **Fungsi**

  Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki fungsi sebagai :

  1. Perumusan kebijakan teknis dan strategis di bidang Perikanan;
  2. Pengendalian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perikanan;
  3. Pengoordinasian pembinaan, penyuluhan dan bimbingan usaha perikanan dari hulu sampai hilir;
  4. Perlindungan dan pemberdayaan nelayan, pembudidaya ikan dan petambak garam dalam batas kewenangan Daerah;
  5. Pengawasan pengendalian sumberdaya perikanan dalam batas kewenangan Daerah;
  6. penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.4 STRUKTUR ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

Adapun susunan organisasi Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan sebagaimana Peraturan Bupati No. 74 Tahun 2020 terdiri dari sebagai berikut :

1. Kepala Dinas memiliki tugas tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan bidang perikanan;
2. Sekretaris memiliki tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan memberikan dukungan pelayanan teknis di bidang administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan perencanaan, keuangan, keprotokolan serta pelaporan kinerja dan anggaran pada unit organisasi di lingkungan Dinas yang dibantu oleh :
   a. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
   b. Sub Bagian Keuangan
   c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Perikanan Budidaya mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan strategis, koordinasi, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan teknis bidang produksi, sarana dan prasarana budidaya, kesehatan ikan dan lingkungan yang dibantu oleh :
   a. Seksi Produksi dan Usaha Budidaya Perikanan dengan Tugas :
      - Melaksanakan penetapan persyaratan dan prosedur penerbitan Izin Usaha Perikanan (IUP) bidang pembudidayaan ikan dan Tanda Daftar bagi Pembudidayaan Ikan Kecil (TDPIK);
      - Memberikan pelayanan penerbitan IUP bidang pembudidayaan ikan dan TDPIK;
      - Menyediakan data dan informasi pembudidayaan ikan;
      - Melaksanakan fasilitasi pembentukan dan pengembangan kelembagaan pembudidayaan ikan kecil;
      - Melaksanakan fasilitasi pendanaan, bantuan pembiayaan dan kemitraan usaha;
      - Memberikan pendampingan, kemudahan akses ilmu pengetahuan, teknologi informasi serta penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan;
      - Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perikanan Budidaya sesuai dengan tugas dan fungsinya.
   b. Seksi Sarana dan Prasarana Budidaya Perikanan dengan Tugas :
      - Melaksanakan penyediaan sarana pembudidayaan ikan;
      - Melaksanakan penyediaan prasarana pembudidaya ikan;

- Melaksanakan pembinaan dan pemantauan sarana dan prasarana pembudidayaan ikan darat;
- Melaksanakan perencanaan, pengembangan, pemanfaatan dan perlindungan lahan untuk pembudidayaan ikan di darat;
- Menyediakan data serta informasi sarana dan prasarana pembudidaya ikan;
- memberikan fasilitasi pendampingan dan kemudahan akses bantuan sarana budidaya ikan;
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perikanan Budidaya sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Seksi Kesehatan Ikan dan Lingkungan dengan Tugas :

- Melaksanakan pengelolaan dan monitoring kesehatan ikan dan lingkungan budidaya;
- Melaksanakan perencanaan, pengembangan dan pemanfaatan air untuk pembudidayaan ikan didarat;
- Melaksanakan pembinaan serta pemantauan peredaran penggunaan obat ikan, bahan kimia dan bahan biologi pada usaha budidaya perikanan;
- Melaksanakan pembinaan dan pemantauan residu pada hasil perikanan budidaya;
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perikanan Budidaya sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Bidang Perikanan Tangkap mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dan strategis, koordinasi, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan teknis bidang eksploitasi dan teknologi, prasarana penangkapan ikan dan pemberdayaan nelayan yang dibantu oleh :

a. Seksi pemberdayaan nelayan kecil dengan tugas :

- Melaksanakan pengembangan kapasitas nelayan kecil;
- Melaksanakan fasilitasi pembentukan dan pengembangan kelembagaan nelayan kecil;
- Melaksanakan penerbitan tanda daftar kapal perikanan berukuran sampai dengan 10 GT di wilayah sungai, danau, waduk, rawa dan genangan air lainnya yang dapat diusahakan dalam 1 (satu) Daerah;

- Melaksanakan penetapan persyaratan dan prosedur penerbitan tanda daftar kapal perikanan berukuran sampai dengan 10 GT;
- Melaksanakan pelayanan penerbitan tanda daftar kapal perikanan berukuran sampai dengan 10 GT;
- Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan.

b. Seksi Penangkapan Ikan dengan tugas :

- Melaksanakan fasilitasi penangkapan ikan di wilayah sungai, danau, rawa, dan genangan air lainnya yang dapat diusahakan dalam 1 (satu) Daerah;
- Melaksanakan penyediaan data dan informasi sumberdaya ikan;
- Melaksanakan penyediaan sarana penangkapan ikan;
- Melaksanakan penerapan dan penyebaran teknologi tepat guna kepada nelayan kecil;
- Melaksanakan penyelenggaraan pembinaan, penyuluhan dan bimbingan teknis pengelolaan dan pengembangan;
- Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan;
- Mempersiapkan prosedur kegiatan pengelolaan penangkapan ikan.

c. Seksi sarana prasarana perikanan tangkap dengan tugas :

- Melaksanakan perencanaan dan kebijakan di bidang sarana prasarana perikanan tangkap;
- Melaksanakan pendataan sarana prasarana perikanan tangkap;
- Melaksanakan penyediaan sarana prasarana perikanan tangkap;
- Melaksanakan bimbingan teknis di bidang pengelolaan TPI;
- Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang sarana prasarana perikanan tangkap.

5. Bidang Pemberdayaan dan Pengawasan Sumber Daya Perikanan mempunyai tugas tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dan strategis, koordinasi, pembinaan, pengendalian, dan memberikan merencanakan, menyelenggara, pengendalian dan pemberian bimbingan teknis bidang, pemberdayaan masyarakat pesisir, pengawasan tangkap dan pengawasan perikanan budidaya yang berpotensi menimbulkan pencemaran dan kelestarian sumberdaya perikanan yang dibantu oleh :

a. Seksi pemberdayaan masyarakat dengan tugas :

- Merencanakan kegiatan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat pesisir;
- Menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan teknis operasional pemberdayaan masyarakat pesisir;
- Melaksanakan bimbingan teknis dalam rangka peningkatan, pengembangan pengelolaan pemberdayaan masyarakat pesisir;
- Menyiapkan bahan fasilitasi kelompok masyarakat pesisir yang tergabung dalam kelompok usaha garam rakyat, data produksi garam dan harga garam;
- Menyiapkan data, informasi statistik dan bahan pelaksanaan koordinasi pemberdayaan masyarakat pesisir yang tergabung dalam kelompok usaha garam rakyat, data produksi garam dan harga garam;
- Melaksanakan fasilitasi dan pembinaan teknis lembaga yang bergerak dalam usaha pergaraman;
- Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pembinaan pemberdayaan masyarakat pesisir;
- Melaporkan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat pesisir.

b. Seksi pengawasan perikanan tangkap dengan tugas :

- Merencanakan kegiatan pengawasan perikanan tangkap, konservasi dan rehabilitasi di wilayah pesisir, sungai, danau, waduk, rawa dan genangan air lainnya;
- Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan pengawasan perikanan tangkap, konservasi dan rehabilitasi di wilayah pesisir, sungai, danau, waduk, rawa dan genangan air lainnya;
- Melaksanakan kegiatan pengawasan perikanan tangkap, konservasi dan rehabilitasi di wilayah pesisir, sungai, danau, waduk, rawa dan genangan air lainnya;
- Menyiapkan bahan fasilitasi kelompok masyarakat pengawas dan pelaksanaan koordinasi pengawasan dan pengendalian sumberdaya perikanan tangkap, konservasi dan rehabilitasi;
- Menyiapakan bahan penyusunan data dan informasi kelompok masyarakat pengawas, pelanggaran perikanan dan kawasan mangrove;
- Melaksanakan pemantauan, dan pengawasan terhadap hasil tangkap ikan;

- Melaksanakan monitoring dan pemantauan pelaksanaan kegiatan pengawasan sumberdaya perikanan di wilayah pesisir, sungai, danau, waduk, rawa dan genangan air lainnya;
- Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengawasan sumberdaya perikanan di wilayah pesisir, sungai, danau, waduk, rawa dan genangan air lainnya.

c. Seksi Pengawasan Perikanan Budidaya dengan tugas :

- Merencanakan kegiatan pengawasan perikanan budidaya di wilayah sungai, danau, waduk, rawa dan genangan air lainnya;
- menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan pengawasan perikanan budidaya;
- menyiapkan bahan penyusunan data dan informasi usaha perikanan budidaya yang berpotensi menimbulkan pencemaran dan mengganggu kelangsungan hidup usaha perikanan budidaya;
- melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan operasional pembudidayaan ikan sesuai dengan ketentuan pelaksanaan dan petunjuk teknis usaha budidaya perikanan;
- melaksanakan pengawasan terhadap peredaran benih ikan dan peredaran hasil pembudidayaan perikanan;
- melaksanakan monitoring dan pemantauan pelaksanaan kegiatan perikanan budidaya di wilayah sungai, danau, waduk, rawa dan genangan air lainnya;
- melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengawasan perikanan budidaya di wilayah, sungai, waduk, danau, rawa dan genangan air lainnya.

6. Bidang Pengolahan dan Pemasaran Hasil Perikanan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan Bidang Pengolahan dan Pemasaran Hasil Perikanan yang dibantu oleh :

a. Seksi pengembangan usaha dan bina mutu dengan tugas :

- Merencanakan kegiatan pengembangan usaha dan bina mutu;
- Melaksanakan penyebaran teknologi pengolahan;
- Melaksanakan jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan;
- Melaksanakan penanganan pasca panen dan pengolahan hasil perikanan;
- Melaksanakan bimbingan teknis pengembangan usaha hasil perikanan;
- Membuat laporan di bidang pengembangan usaha dan bina mutu.

b. Seksi pemasaran hasil perikanan :

- Merencanakan kegiatan pemasaran hasil perikanan;
- Menyediakan data distribusi ikan dan harga ikan;
- Melaksanakan pembinaan pemasar produk hasil kelautan dan perikanan;
- Melaksanakan fasilitasi sarana dan prasarana kelompok pemasar hasil perikanan;
- Melaksanakan evaluasi sarana dan prasarana kelompok pemasaran hasil perikanan;
- Melaksanakan promosi dan sosialisasi dalam rangka peningkatan konsumsi ikan.

c. Seksi pelayanan usaha perikanan :

- Merencanakan kegiatan pelayanan usaha perikanan;
- Melaksanakan promosi dan kelembagaan;
- Melaksanakan fasilitasi usaha pengolahan hasil perikanan bagi usaha skala mikro dan kecil;
- Membimbing kelembagaan kelompok pengolah dan pemasar;
- Mengontrol penerbitan tanda daftar usaha pengolahan ikan skala mikro dan kecil;
- Membuat laporan data informasi statistik pengolahan dan pemasaran hasil perikanan.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Perikanan (UPT)

Unit Pelaksana Teknis Dinas Perikanan dibentuk berdasaran Peraturan Bupati Lamongan Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan. UPT Dinas Perikanan dibentuk atas pertimbangan pemberian dukungan pelaksanaan sebagian kegiatan teknis tertentu pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan. Pada Pasal 2 Perbup No.80 Tahun 2018 disebutkan bahwa UPT Dinas Perikanan terdiri dari :

a) UPT Tempat Pelelangan Ikan (UPT TPI) dengan klasifikasi kelas B memiliki kedudukan di bawah Dinas Perikanan dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perikanan yang dipimpin oleh seorang kepala UPT dan melaksanakan tugas teknis operasional dalam kewenangan pelelangan ikan. Adapun uraian tugas teknis dapat diuraikan sebagai berikut :

- Penyiapan bahan program, kegiatan, dan administrasi teknis pada UPT Tempat Pelelangan Ikan;
- Pelaksanaan teknis operasional kegiatan UPT Tempat Pelelangan Ikan;
- Pembinaan dan pengembangan sumberdaya manusia pada UPT Tempat Pelelangan Ikan;
- Pelaksaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan UPT Tempat Pelelangan Ikan;
- Penguruan pemungutan retribusi daerah terkait dengan pelayanan umum dan jasa; dan
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Perikanan.

b) UPT Perikanan Budidaya Air Tawar/Air Payau dengan klasifikasi kelas B memiliki kedudukan di bawah Dinas Perikanan dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perikanan yang dipimpin oleh seorang kepala UPT dan melaksanakan tugas teknis operasional dalam kewenangan pengelolaan pembudidayaan ikan. Adapun uraian tugas teknis dapat diuraikan sebagai berikut :

- Penyiapan bahan program, kegiatan, dan administrasi teknis pada UPT Perikanan Budidaya Air Tawar/Air Payau;
    - Pelaksanaan teknis operasional kegiatan UPT Tempat Pelelangan Ikan;
    - Pengelolaan produksi, distribusi, dan pemasaran induk dan benih unggul ikan air tawar/air payau;
    - Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Perikanan.

2.5 SUMBERDAYA MANUSIA

DATA PERSONIL

Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelaksana urusan bidang perikanan didukung oleh sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN) dan tenaga kerja kontrak. Berdasarkan pada data kepegawaian tahun 2020 Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki dengan jumlah personil ASN sebanyak 44 orang dan personil tenaga kerja kontrak sebanyak 23 orang, dimana jenjang pendidikan serta

kepangkatan masing-masing personil dinas dapat dijelaskan sebagaimana terdapat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel II.1

Data Kepegawaian Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan

Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan

No.	Pendidikan	ASN	PPPK	TKK	Jumlah
1	S2	11	-	2	13
2	S1/D4	24	-	13	37
3	D3	-	-	-	-
4	SMA/Sederajat	7	-	8	15
5	SMP/Sederajat	-	-	-	-
TOTAL		42	-	23	65

Sumber : Dinas Perikanan Kab.Lamongan 2021

Tabel II.2

Data Kepegawaian Berdasarkan Status Kepegawaian

Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan

No.	Status Kepegawaian	Jumlah
1	Aparatur Sipil Negara (ASN)	42
2	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja	-
3	Tenaga Kontrak Kerja	23
TOTAL		65

Sumber : Dinas Perikanan Kab.Lamongan 2021

Tabel II.3

Data Kepegawaian Berdasarkan Golongan

Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan

No.	PANGKAT/GOLONGAN	JUMLAH (Orang)
1.	PEMBINA / IV	11
2.	PENATA / III	26
3.	PENGATUR / II	5

Sumber : Dinas Perikanan Kab.Lamongan 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki pendidikan yang tinggi yaitu S1 dan S2. Pegawai dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 32 orang dan S2 sebanyak 11 orang. Adapun pegawai dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 8 orang, dan D3 sebanyak 1 orang. Komposisi ini cukup ideal guna menunjang kinerja instansi tersebut, mengingat mayoritas pegawai memiliki pendidikan yang tinggi sehingga memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

2.6 KINERJA PELAYANAN

Kinerja pelayanan disusun mengandung maksud agar setiap perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Perikanan dapat lebih terarah baik dari segi administratif dapat memenuhi persyaratan yang dapat di pertanggungjawabkan serta dengan skala prioritas yang disesuaikan dengan jumlah pendanaan. Dengan demikian, perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan akan lebih bermanfaat dan tepat sasaran sehingga yang menjadi tujuan setiap kegiatan dapat tercapai sesuai harapan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka secara umum jenis pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijakan teknis serta penyusunan program dan kegiatan teknis dan strategis dalam pembangunan bidang kelautan dan perikanan;
2. Memberikan pelayanan umum, baik berupa pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun kepada instansi vertical atau horizontal;
3. Mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi bidang kelautan dan perikanan yang bersumber dari dana APBD Kabupaten, Provinsi, atau APBN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2016-2021, Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan menghadapi tantangan utama sebagai berikut:

1. Belum optimalnya sarana dan prasarana produksi perikanan, pemasaran, hasil produk olahan perikanan, penangkapan ikan, dan produksi garam;
2. Degradasi kualitas lingkungan budidaya, wilayah pesisir, dan wilayah penangkapan ikan;
3. Maraknya alih fungsi lahan potensial budidaya ikan dan tambak garam untuk kegiatan non sektor perikanan;
4. Masih rendahnya kualitas sumberdaya manusia (SDM) pelaku usaha sektor perikanan;

5. Belum optimalnya penerapan metode CBIB, CPIB, dan higienitas serta sanitasi dalam pengolahan produk olahan hasil perikanan.

Adapun beberapa faktor yang menjadi peluang dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2016-2021, adalah sebagai berikut :

1. Penerapan otonomi daerah yang memberikan kesempatan kepada daerah untuk melakukan pengelolaan potensi perikanan di daerahnya sesuai dengan pembangian kewenangan dalam UU No.23 Tahun 2014;
2. Keberadaan perguruan tinggi, lembaga penelitian, serta lembaga penunjang lain yang concern terhadap pengembangan usaha perikanan;
3. Goodwill Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam mendukung pertumbuhan investasi terutama melalui kemudahan dan inovasi sektor perizinan;
4. Tingginya permintaan pasar terhadap produk-produk perikanan dari Kabupaten Lamongan baik dalam bentuk segar atau olahan dari pasar domestik atau ekspor;
5. Adanya Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) serta tenaga penyuluh perikanan sebagai ujung tombak dalam pembangunan sektor Perikanan dan Kelautan di Kabupaten Lamongan.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan yang diperoleh dari kuesioner survei yang telah diisi oleh responden. Berikut disajikan tabel distribusi responden berdasarkan usia pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Tabel 3.1

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

No.	Ketegori Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	< 20 Tahun	2	2
2.	20-29 Tahun	15	15
3.	30-39 Tahun	7	7
4.	40-49 Tahun	34	34
5.	> 50 Tahun	42	42
	JUMLAH	**100**	**100**

Sumber : Data Hasil Survei 2021 (Diolah)

Dari data 3.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 42 orang atau sebesar 42%, sedangkan paling sedikit adalah yang berusia < 20 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 2%. Adapun responden yang berusia 20-29 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 15%, yang berusia 40-49 tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 34%, dan yang berusia 30-39 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 7%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2021.

Tabel 3.2

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	86	86
2.	Perempuan	14	14

Sumber : Data Hasil Survei 2021 (Diolah)

Dari tabel 3.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 86 orang atau sebesar 86%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang atau sebesar 14%. Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2021.

Tabel 3.3

Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	SD ke bawah	1	1
2.	SMP	4	4
3.	SMA	88	88
4.	D1/D2/D3	2	2
5.	D4/S1	5	5
6.	S2/ke Atas	0	0
	Jumlah	**100**	**100**

Sumber : Data Hasil Survei 2021 (Diolah)

Dari Tabel 3.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 88 orang atau sebesar 88%, dan tidak ada responden dengan tingkat pendidikan S2/ke atas. Adapun responden dengan tingkat pendidikan SD ke bawah sebanyak 1 orang atau sebesar 1%, SMP sebanyak 4 orang atau sebesar 4%, D1/D2/D3 sebanyak 2 orang atau sebesar 2%, dan D4/S1 sebanyak 5 orang atau sebesar 5%

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2021.

Tabel 3.4

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	PNS/TN/POLRI	3	3
2.	Pegawai Swasta	63	63
3.	Wirswasta/Usahawan	23	23
4.	Pelajar/Mahasiswa	10	10
5.	Lainnya	1	1
	Jumlah	**100**	**100**

Sumber : Data Hasil Survei 2021 (Diolah)

Dari tabel 3.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan jenis pekerjaan wiraswasta/ usahawan sebanyak 63 orang atau sebesar 63%, paling sedikit adalah dari jenis pekerjaan lainnya sebanyak 1 orang atau sebesar 1 % pelajar. Adapun responden dengan jenis pekerjaan PNS/TN/POLRI sebanyak 3 orang atau sebesar 3%, pegawai swasta sebanyak 63 orang atau sebesar 63%, dan pelajar/mahasiswa sebanyak 10 orang atau sebesar 10%.

3.2 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.2.1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan tahun 2021, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.5

Nlai Indeks Kepuasan Masyarakat

Dinas Perikanan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nlai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,41
U2	Prosedur pelayanan	3,34
U3	Waktu pelayanan	3,38
U4	Biaya pelayanan	3,90
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,34
U6	Kompetensi pelaksana	3,34
U7	Perilaku pelaksana	3,35
U8	Sarana dan prasarana	3,35
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,05
Nlai Rata-Rata (NRR)		**3,35**
Nlai IKM		**83,77**
Mutu Pelayanan		**"A"**
Kinerja Unit Pelayanan		**Sangat Baik**

Sumber : Data Hasil Survei 2021 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki kinerja pelayanan dengan hasil sangat baik. Dari hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,35 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,77, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **"Sangat Baik"**. Capaian tersebut sudah sesuai dan melebihi target mutu pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan tahun 2021 yaitu B (Baik), sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis Dinas Perikanan tahun 2016-2021.

3.2.2 Nlai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan

Nlai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nlai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan

kualitas pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Adapun Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2021, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.6

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan pelayanan	341	3,41
2	Prosedur pelayanan	334	3,34
3	Waktu pelayanan	338	3,38
4	Biaya pelayanan	390	3,90
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	334	3,34
6	Kompetensi pelaksana	334	3,34
7	Perilaku pelaksana	335	3,35
8	Sarana dan prasarana	335	3,35
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	305	3,05

Sumber : Data Hasil Survei 2021 (Diolah)

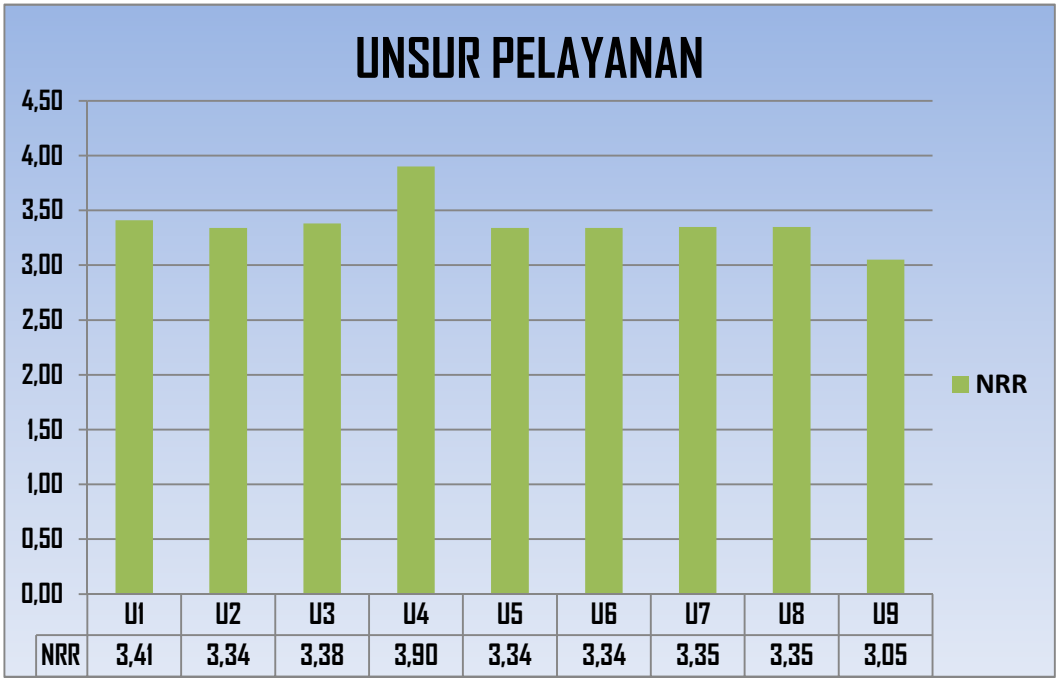
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,90 dan Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 3,41. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,05. Sedangkan untuk Kompetensi Pelaksana (U6), dan Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), dan Prosedur pelayanan (U2) mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,34. Adapun nilai unsur yang lain yaitu Persyaratan Pelayanan (U1) mendapat nilai 3,41, Waktu Pelayanan (U3) 3,38, Perilaku Pelaksana (U7) 3,35, dan Sarana Prasarana (U8) 3,35

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2019 berdasarkan hasil survei, dapat pula dilihat pada gambar bagan sebagai berikut:

Gambar Grafik 3.1

Nlai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Tahun 2021



	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR	3,41	3,34	3,38	3,90	3,34	3,34	3,35	3,35	3,05

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur pelayanan yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9),. Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, dapatnya dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan untuk memperoleh kinerja pelayanan yang lebih baik.

3.2.3 Nlai Rata-Rata Menurut Kelompok Unsur

Berdasarkan hasil penilaian atas 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, maka disusun Nlai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur, sebagai titik fokus dan pijakan dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Nlai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2020, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Tahun 2021

No.	Kelompok Unsur	Nilai	Nilai Rata-Rata
1	Metode	1.013	3,38
2	SDM	669	3,35
3	Produk	334	3,34
4	Biaya	390	3,90
5	Lingkungan	640	3,20

Sumber : Data Hasil Survei 2021 (Diolah)

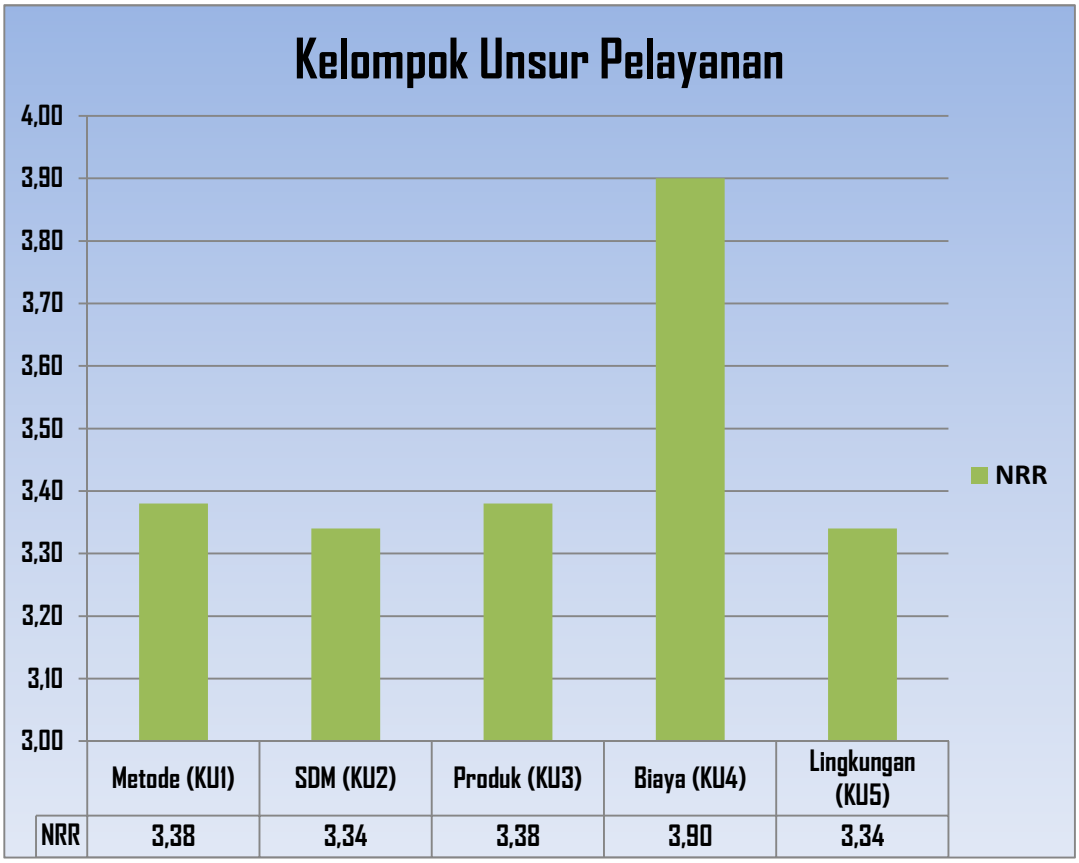
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,90, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai sebesar 3,20. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur pada Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,38 serta Aspek Sumber Daya Manusia (KU2) dan Produk (KU3) masing-masing dengan nilai 3,35 dan 3,34

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2021, dapat pula dilihat pada gambar grafik 3.2 sebagai berikut:

Gambar Grafik 3.2

Nlai Rata-Rata Kelompok Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Tahun 2021



BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei dan analisis data sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan Tahun 2021, sebagai berikut:

1. Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan memiliki rata-rata kinerja pelayanan 3,35 dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,77, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan pada tahun 2021 menunjukkan kinerja **"Sangat Baik" (A).** Capaian kinerja pelayanan ini melebihi target kinerja yang terdapat pada Renstra Dinas Perikanan Tahun 2016-2021 yaitu **"Baik" (B)** ;
2. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat sudah baik dan memiliki nilai rata-rata kinerja pelayanan tertinggi yaitu Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,90, dan Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 3,41. Adapun unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan segera diperbaiki untuk penilaian tahun depan adalah Unsur Pelayanan Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) dengan nilai 3,05

4.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan merupakan salah satu unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lamongan, hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansinya, yaitu dengan melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, lebih inovatif, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Hendaknya dilakukan optimalisasi penggunaan teknologi informasi, guna menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perikanan Kabupaten Lamongan.
3. Segera dilakukan perbaikan terhadap aspek-aspek unsur pelayanan dengan nilai capaian yang rendah sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Perikanan di Tahun mendatang, serta evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan, perluasan akses informasi

dan sosialisasi kepada masyarakat khususnya tentang Pengaduan, Saran dan Masukan, melalui optimalisasi fitur website resmi instansi, layar display di ruang front office, live chat pelayanan, pemberian brosur