

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN KECAMATAN  
TOBOALI TERHADAP PELAYANAN DINAS PERTANIAN PANGAN  
DAN PERIKANAN KABUPATEN BANGKA SELATAN**

(Penerapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.  
PER/14/Permen.PAN/2/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan  
Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

Sundari  
Kurniawan  
M. Bachtiyar

**Abstract**

*This research aims to determine the services of the Office of Agriculture, Food, and Fisheries of South Bangka Regency measured based on fishermen satisfaction use Public Satisfaction Index (IKM) which refers to the Minister of Administrative Reform No. PER / 14 / Permen.PAN / 2/2017 concerning Guidelines for the Preparation of a Public Satisfaction Survey for Public Service Delivery Units. This research is a descriptive study used analysis of the Public Satisfaction Index with data results is a numeral type. This research was held on Office of Agriculture, Food and Fisheries of South Bangka Regency from February to March 2019. The sampling techniques used is purposive sampling. Data collection techniques used observation, documentation and questionnaire, validity test used Product Moment Pearson formula and the reliability test used the Cronbach's Alpha formula. The results showed that fisherman satisfaction index for the service at Office of Agriculture, Food and Fisheries of South Bangka Regency was 3.27 with conversion number 81.78. The dedication public service of the Department of Agriculture, Food and Fisheries of South Bangka Regency is in the category of good service quality, which means that fishermen at Toboali District are satisfied with the services that had been done.*

**Keywords:** *satisfactions, public satisfaction index, fisherman*

**Intisari**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan diukur berdasarkan kepuasan nelayan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/14/Permen.PAN/2/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan pada bulan Februari hingga Maret 2019. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson

dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan nelayan untuk pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan adalah 3,27 dengan angka konversi sebesar 81,78. Maka kinerja pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan berada dalam kategori mutu pelayanan baik yang artinya nelayan Kecamatan Toboali merasa puas dengan pelayanan yang telah dilakukan.

**Kata kunci** : pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, nelayan

## A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki lautan yang lebih luas dari daratannya. Dimana garis pantainya sepanjang 91.181 km, serta memiliki pulau besar dan pulau – pulau kecil sebanyak 17.504 pulau. Wilayah perairan laut Indonesia luasnya adalah 5,8 juta km<sup>2</sup> yang meliputi perairan kepulauan seluas 2,8 juta km<sup>2</sup>, perairan teritorial 0,3 juta km<sup>2</sup> dan perairan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia (ZEEI) 2,7 juta km<sup>2</sup> (Sudirman, 2013).

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki potensi sumber daya perikanan tangkap yang besar. Dengan demografi kepulauan, Bangka Belitung mempunyai wilayah laut 4 (Empat) kali lebih luas dari wilayah daratannya, yakni sebesar 65,301 km atau sebesar 79 persen dari wilayah daratan dengan luas 16,424 km. Produksi perikanan tangkap di provinsi ini sebesar 203.284,4 ton (Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2015).

Kabupaten Bangka Selatan termasuk dalam Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang pada pembagian area penangkapan ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan (WPP) 711 Laut Cina Selatan. Kabupaten Bangka Selatan memiliki potensi di bidang perikanan mencakup perikanan budidaya dan perikanan tangkap. Sektor perikanan (budidaya dan perikanan laut) cukup dominan di Kabupaten Bangka Selatan mengingat wilayah ini dikelilingi dan berbatasan dengan laut yang memiliki sumberdaya laut relatif besar untuk dikembangkan (BPS Kabupaten Bangka Selatan, 2017).

Wilayah Kabupaten Bangka Selatan yang relatif dikelilingi oleh laut sudah pasti menandakan pekerjaan masyarakatnya adalah nelayan. Dimana sebagian kebutuhan nelayan harus terlayani dengan baik. Pihak yang melayani adalah Dinas

Pertanian Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Pelayanan tersebut dapat berupa layanan polis dan klaim asuransi nelayan., layanan Bukti pencatatan kapal perikanan (BPKP), bantuan sarana dan prasarana perikanan, pendaftaran dan pendataan nelayan pada kartu nelayan dan kartu KUSUKA, serta pengurusan dokumen kapal. Pelayanan tersebut dilakukan untuk membantu para nelayan, namun terkadang pelayanan tersebut masih belum memiliki tingkat kepuasan yang baik. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler, 2002).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.PER/14/Permen.PAN/2/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan nelayan Kecamatan Toboali untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan nelayan tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Pelayanan yang diberikan bukan hanya berupa bantuan sarana dan prasarana perikanan dari Dinas Pertanian Pangan Perikanan dan Perikanan akan tetapi pihak terkait juga memberikan pelayanan pengurusan dokumen perizinan kapal dan kartu identitas nelayan. Sampai saat ini, belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan nelayan sebagai pelanggan dalam pelayanan dari Dinas Pertanian Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada nelayan Kecamatan Toboali. Analisis kinerja pada penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menyesuaikan kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan sesuai dengan kebutuhan nelayan dan nelayan merasa puas dengan pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi hal yang menarik untuk dikaji dan sangat perlu dilakukan.

## **B. Pembahasan**

## 1. Karakteristik Nelayan Kecamatan Toboali

Karakteristik pengunjung yang dilihat dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, spesifikasi kapal, pendapatan dan kelompok nelayan. Berikut persentase dari setiap karakteristik nelayan Kecamatan Toboali :

### a. Jenis Kelamin Nelayan

Komposisi karakteristik nelayan Kecamatan Toboali berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 100% laki – laki. Hal ini karena mayoritas nelayan di Kecamatan Toboali memiliki jenis kelamin laki – laki.

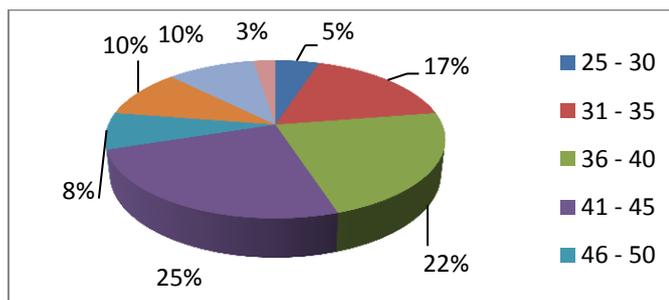
### b. Umur Nelayan

Jumlah nelayan Kecamatan Toboali berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Nelayan Berdasarkan Umur.

Umur responden	Jumlah
25 – 30	2
31 – 35	7
36 – 40	9
41 – 45	10
46 – 50	3
51 – 55	4
56 – 60	4
61 – 65	1
Total	40

Pada Tabel 1 menunjukkan interval umur nelayan 41 - 45 tahun lebih dominan yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 25%. Sedangkan persentase terendah berada pada interval umur 61 – 65 dengan persentase sebesar 3%. Komposisi karakteristik nelayan Kecamatan Toboali berdasarkan umur dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Persentase Umur Nelayan Kecamatan Toboali

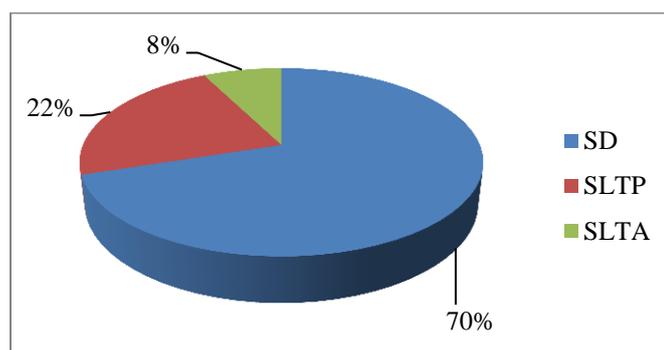
### c. Tingkat Pendidikan Nelayan

Jumlah nelayan Kecamatan Toboali berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Nelayan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden
SD	28
SLTP	9
SLTA	3
<b>Total</b>	<b>40</b>

Dari Tabel 2, Dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan tamat SD mendominasi sebesar 70% atau sebanyak 28 orang, dan responden yang paling rendah dengan pendidikan SLTA sebesar 8% atau sebanyak 3 orang. Latar pendidikan responden akan mempengaruhi pemahaman responden dalam melakukan penggunaan jasa di Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Persentase secara lengkap dapat dilihat pada gambar pada Gambar 2.



Gambar 2. Persentase Tingkat Pendidikan Nelayan Kecamatan Toboali

## 2. Spesifikasi Kapal Nelayan

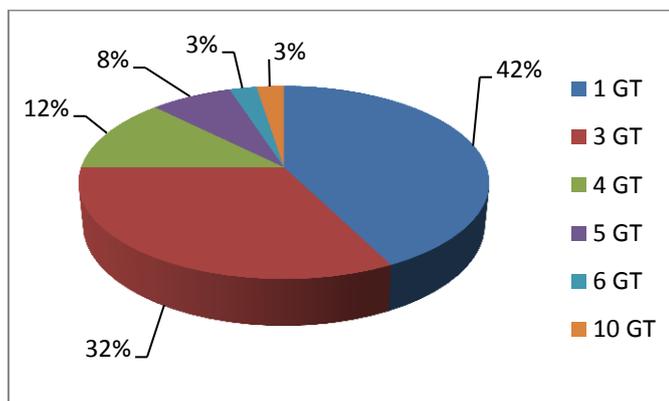
Nelayan Kecamatan Toboali menggunakan berbagai macam alat tangkap seperti pukat hela, pukat tarik, jaring insang, trap, dan pancing. Jumlah alat tangkap itu sendiri masing – masing terdiri dari 8 nelayan. Nelayan Kecamatan Toboali juga

menggunakan kapal dengan berbagai muatan. Muatan kapal yang digunakan oleh nelayan Kecamatan Toboali dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Muatan Kapal yang digunakan oleh Nelayan Kecamatan Toboali

No	Muatan Kapal (GT)	Jumlah
1	1 GT	17
2	3 GT	13
3	4 GT	5
4	5 GT	3
5	6 GT	1
6	10 GT	1

Dari Tabel 3. Dapat dilihat bahwa muatan kapal nelayan dengan muatan 1 GT mendominasi sebesar 42%, dan muatan kapal yang paling rendah dengan muatan 6 dan 10 GT sebesar 3%. Hal ini disebabkan banyaknya nelayan tradisional yang terdapat di Kecamatan Toboali. Persentase secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 3.

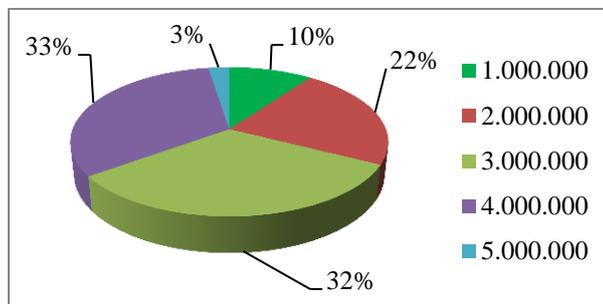


Gambar 3. Persentase Jumlah Muatan Kapal Nelayan Kecamatan Toboali

### 3. Pendapatan Nelayan

Berdasarkan hasil penelitian pendapatan nelayan Kecamatan Toboali yang tertinggi sebesar Rp. 4.000.000,00 dengan persentase sebanyak 33%. Pendapatan terkecil sebesar Rp. 1.000.000,00 dengan persentase sebanyak 3%. Komposisi

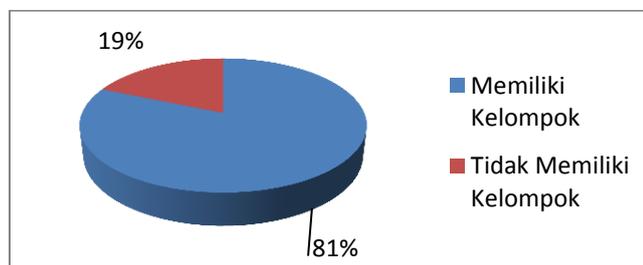
karakteristik nelayan Kecamatan Toboali berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Persentase Pendapatan Nelayan

#### 4. Kelompok Nelayan

Nelayan di Kecamatan Toboali ada yang tergabung dalam kelompok nelayan dan yang masih belum memiliki kelompok. Nelayan Kecamatan Toboali mendominasi para nelayan yang memiliki kelompok yaitu sebesar 81%. Komposisi karakteristik nelayan Kecamatan Toboali berdasarkan kelompok nelayan dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Persentase ketersediaan kelompok nelayan Kecamatan Toboali

#### 5. Jenis Pelayanan Nelayan Kecamatan Toboali

Pada penelitian ini pelayanan yang diambil adalah administrasi. Sesuai dengan tujuan penelitian ini ingin mengetahui kepuasan nelayan terhadap pelayanan administrasi yang dilakukan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Pelayanan yang diterima oleh nelayan itu berupa pembuatan kartu identitas nelayan (Kartu Nelayan, Kartu KUSUKA, dan Asuransi Nelayan) serta surat – surat kapal (BPKP, SIPI, SIUP, dan SIKPI). Pelayanan di Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan itu sendiri hanya melayani pembuatan kartu nelayan, asuransi nelayan, dan BPKP (Bukti Pencatatan Kapal Perikanan). Namun untuk SIPI, SIUP dan SIKPI, DPPP hanya mengupload datanya saja yang kemudian akan di verifikasi

oleh DKP Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pembuatan kartu KUSUKA ini sendiri akan dikeluarkan oleh bank BRI, karena bentuk kartu KUSUKA ini seperti kartu ATM namun bedanya ada atau tidaknya saldo didalam kartu itu tidak menjadi masalah.

## **6. Daerah Penangkapan Ikan**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap nelayan Kecamatan Toboali daerah penangkapan ikan dilakukan di Laut Kubu, Pulau Dapur, Perairan Kepoh, Kuala, Sungai Medang dan Perairan Bangka Selatan. Daerah penangkapan ikan nelayan Kecamatan Toboali masih terbilang dekat, hal ini juga dikarenakan ikan yang ada di perairan Bangka Selatan masih banyak.

## **7. Jenis Alat Tangkap Nelayan**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap nelayan Kecamatan Toboali terdapat 5 jenis alat tangkap yang digunakan oleh nelayan. Alat tangkap yang digunakan adalah pukot tarik (*seine nets*), pukot hela (*trawls*), jaring insang (*gillnets and entangling nets*), perangkap (*traps*), serta pancing (*hooks and lines*). Jenis alat tangkap yang dilarang menurut Permen Kp No 2 Tahun 2015 juga di temui di Kecamatan Toboali, yaitu Trawl. Tetapi, pihak DPPPP tidak melayani nelayan yang memiliki alat tangkap yang dilarang, namun ada saja nelayan yang masih membuat kartu identitas, dengan memanipulasi alat tangkap yang digunakan.

## **8. Analisis Kepuasan Nelayan Kecamatan Toboali**

Berdasarkan pengukuran terhadap 15 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

### **a. Menghitung Jumlah Nilai Per-unsur Pelayanan**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan didalam KEPMENPAN No 25 Tahun 2014 menjadi 14 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada penelitian ini terdapat 15

unsur yang terdiri dari 17 pertanyaan. Menurut PERMENPAN 14 2017 mengatakan unsur – unsur tersebut dapat ditambahkan apabila unsur tersebut relevan mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda – beda.

Berdasarkan pengukuran terhadap 15 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan IKM Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan menurut nelayan Kecamatan Toboali yang mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan. Nilai ini diperoleh dari jumlah total setiap unsur pelayanan yang didapatkan dari 40 nelayan. Jumlah nilai total perunsur pelayanan berdasarkan IKM sebagai berikut:

- a) Keamanan pelayanan (U1) = 120
- b) Kenyamanan lingkungan (U2) = 127
- c) Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 134
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 130
- e) Prosedur pelayanan (U5) = 123
- f) Tanggung jawab petugas pelayanan (U6) = 136
- g) Persyaratan pelayanan (U7) = 123
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 137
- i) Kesopanan dan keramahan petugas (U9) = 134
- j) Kejujuran dan etika pelayanan (U10) = 134
- k) Kewajaran biaya pelayanan (U11) = 138
- l) Kecepatan pelayanan (U12) = 133
- m) Ketepatan waktu pembuatan (U13) = 120
- n) Kemampuan petugas pelayanan (U14) = 124
- o) Kepastian biaya pelayanan (U15) = 140

**b. Menghitung nilai rata-rata per-unsur pelayanan**

Nilai rata – rata perunsur (NRR) dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai Rata – rata Perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Total Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Bedasarkan rumus diatas perhitungan NRR adalah jumlah nilai total pada masing masing unsur dibagi dengan jumlah responden yaitu 40 nelayan. Perhitungan

nilai rata-rata perunsur pelayanan yang terdiri dari 15 unsur dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai rata – rata perunsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – rata Perunsur Pelayanan
1	Keamanan pelayanan (U1)	3,00
2	Kenyamanan lingkungan (U2)	3,18
3	Kejelasan petugas pelayanan (U3)	3,35
4	Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)	3,25
5	Prosedur pelayanan (U5)	3,08
6	Tanggung jawab petugas pelayanan (U6)	3,40
7	Persyaratan pelayanan (U7)	3,08
8	Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)	3,43
9	Kesopanan dan keramahan petugas (U9)	3,35
10	Kejujuran dan etika pelayanan (U10)	3,35
11	Kewajaran biaya pelayanan (U11)	3,45
12	Kecepatan pelayanan (U12)	3,33
13	Ketepatan waktu pembuatan (U13)	3,00
14	Kemampuan petugas pelayanan (U14)	3,10
15	Kepastian biaya pelayanan (U15)	3,50

### c. Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang

Nilai rata – rata tertimbang dapat diperoleh menggunakan rumus berikut :

$$\text{Nilai Rata – rata Tertimbang} = \text{NRR} \times \frac{1}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Jumlah unsur tersebut didapatkan dengan nilai 0,067. Nilai tersebut diperoleh dari 1 dibagi dengan 15 unsur adalah 0,067. Perhitungan nilai rata-rata tertimbang yang terdiri dari 15 unsur dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai rata – rata tertimbang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – rata Tertimbang
1	Keamanan pelayanan (U1)	0,20
2	Kenyamanan lingkungan (U2)	0,21
3	Kejelasan petugas pelayanan (U3)	0,22
4	Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)	0,22
5	Prosedur pelayanan (U5)	0,21
6	Tanggung jawab petugas pelayanan (U6)	0,23
7	Persyaratan pelayanan (U7)	0,21
8	Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)	0,23
9	Kesopanan dan keramahan petugas (U9)	0,22
10	Kejujuran dan etika pelayanan (U10)	0,22

11	Kewajaran biaya pelayanan (U11)	0,23
12	Kecepatan pelayanan (U12)	0,22
13	Ketepatan waktu pembuatan (U13)	0,20
14	Kemampuan petugas pelayanan (U14)	0,21
15	Kepastian biaya pelayanan (U15)	0,23

**d. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (Nelayan)**

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$  NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$= 3,28 \times 25 = 81,78$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi IKM pada nelayan kecamatan Toboali terhadap pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada Tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

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

(PERMENPAN Nomor 14/201

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada Tabel 6, maka pelayanan Kantor Dinas Perikanan Kabupaten Bangka memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 81,78. Kinerja unit pelayanan Kantor Dinas Perikanan berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

**a. Nilai IKM Per-Unsur Pelayanan**

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada Tabel 6, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini

Tabel 7. Hasil Indeks Kepuasan Perunsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
<b>Keamanan pelayanan (U1)</b>	3,00	75,00	C	Kurang Baik
<b>Kenyamanan lingkungan (U2)</b>	3,18	79,38	B	Baik
<b>Kejelasan petugas pelayanan (U3)</b>	3,35	83,75	B	Baik
<b>Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)</b>	3,25	81,25	B	Baik
<b>Prosedur pelayanan (U5)</b>	3,08	76,88	B	Baik
<b>Tanggung jawab petugas pelayanan (U6)</b>	3,40	85,00	B	Baik
<b>Persyaratan pelayanan (U7)</b>	3,08	76,88	B	Baik
<b>Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)</b>	3,43	85,63	B	Baik
<b>Kesopanan dan keramahan petugas (U9)</b>	3,35	83,75	B	Baik
<b>Kejujuran dan etika pelayanan (U10)</b>	3,35	83,75	B	Baik
<b>Kewajaran biaya pelayanan (U11)</b>	3,45	86,25	B	Baik

<b>Kecepatan pelayanan (U12)</b>	3,33	83,13	B	Baik
<b>Ketepatan waktu pembuatan (U13)</b>	3,00	75,00	C	Kurang Baik
<b>Kemampuan petugas pelayanan (U14)</b>	3,10	77,50	B	Baik
<b>Kepastian biaya pelayanan (U15)</b>	3,50	87,50	B	Baik

Sumber: (Data Primer Diolah)

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian nelayan terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Nelayan Kecamatan Toboali dari masing-masing unsur:

1) Keamanan Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator keamanan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 1. Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U1) = 120

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{120}{40} = 3,00$$

$$\text{Nilai IKM unsur keamanan pelayanan} = \text{NRR} \times 25 = 3,00 \times 25 = 75,00$$

Keamanan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan (DPPP) Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Keamanan yang dimaksud adalah keamanan yang menjamin keselamatan nelayan Kecamatan Toboali dan petugas Kantor DPPP seperti adanya satpam agar dapat menjaga keamanan Kantor DPPP. Kantor DPPP juga harus memiliki CCTV (*Closed Circuit Television*) yang berfungsi sebagai pengawasan. Keamanan juga dapat berupa parkir untuk mengamankan kendaraan nelayan dan alat pemadam api.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan memiliki kinerja yang kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan

sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00. Dapat dilihat dari nilai interval berkisar 65,00 - 76,61 yang artinya kinerja unit pelayanan dari Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan tersebut kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, hal ini disebabkan karena Kantor Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan tidak memiliki security sehingga tingkat keamanannya kurang. Oleh karena itu, DPPP diharapkan dapat meningkatkan keamanannya dengan memiliki satpam di Kantor DPPP tersebut agar tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan seperti nelayan yang melakukan demonstrasi, adanya pencurian dan lain sebagainya. Menurut Permenpan No 14 Tahun 2017 bahwa keamanan adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Jadi, dengan adanya satpam nelayan maupun petugas akan merasa aman, bisa melakukan pengawasan melalui CCTV, memiliki lahan parkir agar kendaraan aman.

## 2) Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kenyamanan lingkungan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 2, 3, dan 4. Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan lingkungan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (U2) = 127

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{127}{40} = 3,18$$

Nilai IKM unsur kenyamanan lingkungan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,18 \times 25 = 79,38$

Kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan yang membuat nyaman selama proses pelayanan, seperti tersedia toilet, tersedia loket pelayanan untuk memudahkan saat melakukan pelayanan, tersedia tempat ibadah dan ruang tunggu untuk menunggu giliran pelayanan. Pernyataan lainnya yaitu mengenai penataan ruang pelayanan di Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan yang bersih dan rapi, ruang pelayanan yang mudah dijangkau agar nelayan tidak kebingungan saat mencari ruangan, tersedia juga papan informasi misalnya tentang alat tangkap yang dilarang.

Pernyataan selanjutnya yaitu mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan, masih layak atau tidak untuk digunakan seperti tersedianya kursi, pendingin ruangan (AC dan kipas angin), komputer yang berfungsi untuk menginput data dan no antrian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan memiliki kinerja yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,38. Nilai konversi tersebut dapat dikatakan baik tetapi nilai tersebut hampir mendekati angka interval dibawah 76,60 yang mana nilai interval konversi tersebut memiliki kinerja unit pelayanan yang kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, beberapa nelayan masih menganggap kondisi lingkungan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan kurang baik. Pada pernyataan mengenai fasilitas di DPPP, nelayan menganggap masih ada yang kurang seperti tidak adanya loket pelayanan, tidak terdapatnya meja maupun kursi khusus pelayanan. Formulir pendaftaran saat pembuatan kartu identitas nelayan pun masih belum di siapkan.

Dalam Hal ini, fasilitas, penataan, dan kebersihan lingkungan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan harus selalu dijaga dan ditingkatkan lagi supaya mendukung proses pelayanan yaitu untuk fasilitas dengan cara menyediakan meja khusus untuk melakukan pelayanan, untuk penataan ruang dengan cara merapikan ruangan agar rapi dan bersih, dan untuk sarana prasarana menyediakan formulir agar tidak membuang waktu saat melakukan pelayanan, menyediakan pendingin ruangan (AC/Kipas Angin), menyediakan komputer untuk menginput datanya dan agar kinerjanya lebih baik lagi disediakan juga no antrian.

Menurut Crystalia (2015) menyatakan bahwa kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman. Maka apabila fasilitas dan sarana prasarana sudah dipenuhi maka nelayan akan merasa nyaman dan puas.

### 3) Kejelasan Petugas Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kejelasan petugas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM unsur kejelasan petugas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka

Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 134

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{134}{40} = 3,35$$

Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,35 \times 25 = 83,75$

Kejelasan petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan di dalam ruangan. Pada dasarnya petugas DPPPP bidang perikanan selalu berada diruangan, akan tetapi bukan petugas khusus pelayanan. Hal ini karena sampai saat ini belum ada petugas khusus yang memang tugasnya untuk melayani nelayan. Apabila ada nelayan yang ingin melakukan pembuatan kartu identitas, petugas bidang perikanan dari berbagai seksi yang melayaninya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan memiliki kinerja yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,35 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,75. Nilai tersebut dapat dikatakan besar dan hampir mendekati kinerja sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, petugas yang melayani nelayan selalu berada diruangan pelayanan dan mudah untuk ditemui, hal ini dikatakan karena tidak adanya petugas khusus yang bertugas melayani. Petugas bidang perikanan yang ada diruangan itu harus melayani nelayan dengan segala kemampuannya. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan.

Dalam hal ini, diharapkan untuk kedepannya Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dapat meningkatkan kualitas kerja petugas pelayanan dan dapat mempertahankan kinerja yang telah dicapai saat ini. Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan diharuskan memiliki petugas khusus melayani nelayan, agar nantinya data – data nelayan tersebut dapat dijadikan arsip dan rekapan untuk melihat data – data yang sudah kadaluarsa supaya nantinya mempermudah petugas untuk melakukan pembuatan di tahun – tahun berikutnya.

Menurut Mote (2008), bagi pelanggan kejelasan mengenai keberadaan petugas pelayanan dan kemudahan untuk menemui itu sangat berguna agar nelayan yang melakukan pelayanan tidak menunggu terlalu lama dan mencari – cari petugas.

#### 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 130

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{130}{40} = 3,25$$

Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,25 \times 25 = 81,25$

Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan seperti konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, petugas yang melayani datang tepat waktu, petugas berpakaian rapi dan bersih, petugas yang inisiatif dan taat pada aturan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,25 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, petugas yang bertugas melayani sudah disiplin waktu, melayani nelayan dengan tepat waktu dan berpakaian rapi dan bersih. Berdasarkan uraian tersebut, kinerja yang telah dicapai saat ini harus dipertahankan dan perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan yang awalnya memiliki mutu pelayanan B menjadi A (kinerja sangat baik) dengan cara menerapkan sanksi apabila masih ada yang datang terlambat, tidak memakai seragam Dinas dan yang melanggar aturan dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) mengenai waktu pelayanan dalam setiap pelayanan agar waktu saat pelayanan tepat waktu dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Menurut Crystalia (2015), disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola

kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang petugas kerjakan.

#### 5) Prosedur Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator prosedur pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM unsur prosedur pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U5) = 123

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{123}{40} = 3,08$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,08 \times 25 = 76,88$

Prosedur pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan di Kantor DPPPP jelas, informasi mengenai prosedur terbuka agar nelayan Kecamatan Toboali paham akan proses pembuatan kartu identitas maupun surat – surat kapal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan mudah untuk dipahami. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,88. Nilai konversi tersebut dapat dikatakan baik tetapi nilai tersebut hampir mendekati angka interval dibawah 76,60 yang mana nilai interval konversi tersebut memiliki kinerja unit pelayanan yang kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, nelayan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dikarenakan adanya bantuan dari tim penyuluh/lapangan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Informasi yang disampaikan oleh petugas cukup jelas. Akan tetapi masih ada beberapa nelayan yang belum paham dengan prosedur ini. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan ini seperti sosialisasi dari petugas langsung, agar nelayan lebih mudah memahami prosedur

pelayanan yang diberikan. Hal ini juga bisa dituangkan dalam standar operasional prosedur (SOP) mengenai prosedur pelayanan agar dalam setiap tindakan lebih terarah dan jelas.

Menurut Clarysta (2015), memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya untuk nelayan Kecamatan Toboali.

#### 6) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator tanggung jawab petugas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM unsur tanggung jawab petugas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur tanggung jawab petugas pelayanan (U6) = 136

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{136}{40} = 3,40$$

$$\text{Nilai IKM unsur tanggung jawab pelayanan} = \text{NRR} \times 25 = 3,40 \times 25 = 85,00$$

Tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Wewenang yang dimaksud adalah petugas pelayanan selalu melakukan tugasnya untuk melayani nelayan, menginput data – data nelayan dengan tanggap dan petugas pun menerima keluhan – keluhan dari nelayan Kecamatan Toboali.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3,40 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,00. Nilai konversi tersebut dapat dikatakan baik dan hampir mencapai nilai angka interval 88,31 – 100,00 dengan kinerja unit pelayanan yang sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap petugas mampu melayani dari awal hingga akhir. Petuga DPPP pun menerima keluhan nelayan. Menurut Clarysta (2015), keluhan akan terjadi jika petugas layanan tidak

melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Apabila ada nelayan yang mengeluh itu artinya pelayanan yang dilakukan kurang baik. Pelayanan yang dilakukan oleh DPPP ini memiliki mutu pelayanan “B”. Untuk meningkatkannya menjadi “A” perlu dilakukannya berbagai cara. Masalah keluhan, jika ada masalah terkait proses pelayanan petugas DPPP Bangka Selatan bisa menyediakan kotak saran. Untuk masalah penginputan data diharapkan bisa menyediakan komputer agar petugas dengan tanggap melakukan penginputan data nelayan dan bertanggung jawab dengan data nelayan yang dilayani petugas.

#### 7) Persyaratan Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator persyaratan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 9. Hasil perhitungan IKM unsur persyaratan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U7) = 123

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{123}{40} = 3,08$$

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,08 \times 25 = 76,88$

Persyaratan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang nelayan inginkan, informasi yang disampaikan petugas tentang persyaratan ini jelas atau tidak dan syarat yang diajukan tidak berbelat – belit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Dinas Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan nelayan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,88. Nilai konversi tersebut dapat dikatakan baik tetapi nilai tersebut hampir mendekati angka interval dibawah 76,60 yang mana nilai interval konversi tersebut memiliki kinerja unit pelayanan yang kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, pada indikator ini persyaratan yang diajukan petugas membuat nelayan kurang paham dan sedikit menyulitkan nelayan karena kurangnya informasi tentang persyaratan ini. Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan tidak memiliki

SOP. Menurut Clarysta (2015), Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya nelayan di Kecamatan Toboali. DPPP menyediakan SOP, namun itu hanya berbentuk selebaran berukuran kertas A4. Hal ini pastinya akan membuat nelayan kebingungan dan akan terus bertanya tentang kejelasan syarat pelayanan. Dalam hal ini, cara meningkatkan mutu pelayanan dari “B” menjadi “A” (sangat baik), itu bisa dengan membuat persyaratan di banner/spanduk yang ditampilkan di ruang tunggu Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan agar nantinya nelayan bisa melihat dan paham dengan syaratnya tanpa harus bertanya lagi ke Petugas DPPP.

#### 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 10. Hasil perhitungan IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 137

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{137}{40} = 3,43$$

Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,43 \times 25 = 85,63$

Keadilan mendapat pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status nelayan. Semua nelayan diperlakukan dengan adil. Ketika melayani nelayan tidak mendahulukan nelayan yang sudah kenal misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3,43 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,63. Nilai indeks ini merupakan nilai yang cukup besar dan hampir mendekati mutu pelayanan “A” yaitu sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, pihak Dinas DPPP harus mempertahankan kinerjanya dan perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Menurut nelayan, nelayan Kecamatan Toboali diperlakukan sama, dan tidak membedakan satu sama lain. Nelayan tersebut pun tidak ada yang didahului pembuatan dokumennya.

#### 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kesopanan dan keramahan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 11. Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan pelayanan (U9) = 134

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{134}{40} = 3,35$$

Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,35 \times 25 = 83,75$

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada nelayan seperti petugas selalu menyapa nelayan yang datang melakukan pelayanan, petugas juga diharuskan berbicara dengan baik dan benar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,35 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, petugas bersikap ramah sebagaimana mestinya dan petugas atau pegawai yang melayani mengenakan pakaian seragam. Petugas juga selalu menyapa dan berbicara dengan baik. Dengan adanya hal ini pihak DPPP harus mempertahankan kinerja pelayanan dan perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan agar tercapainya kinerja menjadi sangat baik. Cara meningkatkan indikator ini menjadi sangat baik dengan menerapkan 5S (Senyum Salam Sapa Sopan Santun).

Menurut Clarysta (2015), pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain.

#### 10) Kejujuran dan Etika Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kejujuran dan etika pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 12. Hasil perhitungan IKM unsur kejujuran dan etika pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejujuran dan etika pelayanan (U10) = 134

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{134}{40} = 3,35$$

Nilai IKM unsur kejujuran dan etika pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,35 \times 25 = 83,75$

Kejujuran dan etika pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang dilakukan secara jujur seperti tidak menutupi sesuatu dan menutupi informasi kepada nelayan dan menjaga etika saat berhadapan dengan nelayan yang lebih tua maupun setara. Petugas pun tidak meminta uang tambahan dalam pelayanan tanpa diketahui petugas lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejujuran pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 3,35 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,75. Nilai indeks ini merupakan nilai yang besar dan harus dipertahankan agar kinerjanya dapat lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, petugas harus mempertahankan nilai kejujuran dan etika karena apabila nilai kejujuran dan etika diabaikan itu dapat menjadi faktor penyebab turunnya kepercayaan nelayan. Meskipun penilaiannya sudah baik tetapi masih harus dilakukan upaya untuk terus meningkatkan nilai kejujuran dan etika petugas pelayanan di Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dengan melakukan pelayanan secara terbuka. Menurut Harbani Pasolong (2010), Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan

masyarakat (*high trust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

#### 11) Kewajaran Biaya Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 13. Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U11) = 138

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{138}{40} = 3,45$$

Nilai IKM unsur kewajaran pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,45 \times 25 = 86,25$

Kewajaran biaya pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan atau pun diberikan secara gratis bagi nelayan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,45 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,25. Nilai indeks ini merupakan nilai yang hampir mendekati mutu pelayanan A dengan kinerja yang sangat baik yang mana interval tersebut berkisar 88,31 – 100,00. Apabila ditingkatkan maka kinerja kewajaran ini akan menjadi sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, jika ada redistribusi tambahan besar biaya dalam pelayanannya harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya, untuk pada pelayanan pembuatan SIPI dan SIUP terdapat biaya tambahan berdasarkan muatan dari kapal itu sendiri. Namun, hal ini ditentukan oleh KKP. Petugas bisa meningkatkan indikator ini menjadi mutu pelayanan "A" dengan cara menurunkan biaya yang harus dibayar nelayan atau mengurangi jumlah kapal yang dimiliki nelayan agar tidak memberatkan biaya pembuat surat – surat kapal (SIPI, dan SIUP) karena dalam pembuatan SIPI untuk kapal >5GT dipungut biaya.

#### 12) Kecepatan Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kecepatan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 14. Hasil perhitungan IKM unsur kecepatan pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U12) = 133

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{133}{40} = 3,33$$

Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,33 \times 25 = 83,13$

Kecepatan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tepat waktu. Tepat waktu dapat diartikan petugas memberikan layanan sesuai dengan keperluan nelayan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan nelayan sehingga keperluan yang dihadapi nelayan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan nelayan tercapai. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kecepatan petugas pelayanan sebesar 3,33 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,13. Hal ini menunjukkan mutu pelayanannya “B” dan akan ditingkatkan ke mutu pelayan “A”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, petugas sudah melayani sesuai dengan target waktu saat di kantor dan perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan agar semakin baik pelayanannya. Hal ini agar nelayan tidak menunggu lama untuk gilirannya menerima pelayanan. Petugas diharapkan menginput dengan cepat dan tanggap dalam kisaran waktu tidak lebih dari 5 – 10 menit. Pada indikator ini bisa saja ditingkatkan dengan cara membuat SOP, agar waktu dalam masing masing pembuatan bisa ditentukan. Menurut Clarysta (2015), pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika petugas sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka petugas layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga nealyan akan merasa senang.

### 13) Ketepatan Waktu Pembuatan Dalam Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator ketepatan waktu pembuatan dalam pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 15. Hasil perhitungan IKM unsur ketepatan waktu pembuatan dalam pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur ketepatan waktu dalam pelayanan (U13) = 120

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{120}{40} = 3,00$$

Nilai IKM unsur ketepatan waktu dalam pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,00 \times 25 = 75,00$

Ketepatan waktu dalam pembuatan dokumen maupun surat – surat kapal pada pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai jangka waktu dalam pembuatan dokumen maupun surat – surat kapal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pembuatan surat – surat ini kurang baik karena merupakan pada indikator ini, apa yang sudah dijanjikan tidak sesuai dengan realitanya. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00 dengan mutu pelayanan “C”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, nelayan masih menganggap pembuatan surat – surat kapal dan kartu identitas nelayan ini waktu yang dibutuhkan terlalu lama. Waktu yang diperkirakan 2 minggu menjadi 4 minggu. Jadwal pelayanan sudah ditetapkan namun masih ada petugas yang datang ke nelayan tidak sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Petugas (Tim Penyuluh) sering turun ke lapangan untuk mengontrol kapal nelayan, masa aktif kartu nelayan dan aktivitas yang berhubungan dengan nelayan. Jadwal yang sudah dijanjikan ke nelayan seringkali diubah – ubah, sehingga tidak ada kepastian dari petugas. Pada indikator ini, peningkatan menjadi mutu pelayanan dari “C” bisa ditingkatkan ke mutu pelayanan menjadi “B” dan mutu pelayanan “B” menjadi sangat baik “A” dengan mempercepat waktu pembuatan kartu identitas nelayan.

### 14) Kemampuan Petugas Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kemampuan petugas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 16. Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U14) = 124

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{124}{40} = 3,10$$

Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,10 \times 25 = 77,50$

Kemampuan petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nelayan. Apabila ada nelayan yang bertanya tentang pelayanan ke petugas DPPP, petugas paham dan mengerti dengan apa yang ditanyakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,10 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,50 memiliki mutu pelayanan "B".

Berdasarkan hasil penelitian di atas, petugas di DPPP maupun petugas yang turun langsung ke lapangan juga merupakan petugas yang memang sudah lama bekerja di dinas tersebut dan memiliki keahlian. Tingkat pendidikan paling rendah adalah SMA/ SMK menurut salah satu pegawai Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Akan tetapi pada indikator ini harus ditingkatkan lagi supaya jika ada nelayan yang kurang paham dan berkeluh kesah, para petugas akan membantu nelayan tersebut. Nilai IKM tersebut hampir mendekati mutu pelayanan kurang baik "C", maka diharapkan untuk meningkatkannya dengan cara semua petugas diharuskan dapat belajar lebih dalam lagi tentang pembuatan kartu identitas nelayan maupun surat kapal terutama petugas yang bertugas khusus untuk melayani. Menurut Clarysta (2015), modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan.

#### 15) Kepastian Biaya Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Pada indikator kepastian biaya pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan terdapat pada butir soal nomor 17. Hasil perhitungan IKM unsur

kepastian biaya pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U15) = 140

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{140}{40} = 3,50$$

Nilai IKM unsur kepastian biaya pelayanan = NRR x 25 = 3,50 x 25 = 87,50

Kepastian biaya pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah baik dan merupakan indikator tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kepastian biaya pelayanan sebesar 3,50 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,50. Nilai ini sudah hampir mendekati kinerja unit pelayanan sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa dengan nilai IKM pada indikator ini yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Nelayan yang ingin membuat dokumen ataupun surat – surat kapal kebanyakan tidak dipungut biaya atau gratis. Oleh karena itu, nilai IKM kepastian biaya pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan agar nelayan yang melakukan pelayanan juga tidak terbebani dengan biaya. Indikator ini dapat ditingkatkan dengan cara mempertahankan masalah biaya pembuatan yaitu tidak mengambil sedikit pun biaya dalam pembauatan surat maupun kartu identitas nelayan.

#### **A. Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN Nomor PER/14/K.PAN/2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 81,78 yang berada pada interval 76,61 - 88,30 sehingga kualitas pelayanan terhadap nelayan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Bangka pada tahun 2019 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Nelayan Kecamatan Toboali juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap nelayan pada seluruh atribut (unsur) sebesar 87% atau terdapat 13 atribut (unsur) pelayanan yang baik dan 2 atribut (unsur) sebesar 13% memiliki pelayanan yang kurang baik. Masing – masing diperoleh angka indeks 75,00 untuk unsur keamanan pelayanan, angka indeks 79,38 untuk unsur kenyamanan lingkungan, angka indeks 83,75 untuk unsur kejelasan petugas pelayanan, angka indeks 81,25 untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan, angka indeks 76,88 untuk unsur prosedur pelayanan, angka indeks 85,00 untuk unsur tanggung jawab petugas pelayanan, angka indeks 76,88 untuk unsur persyaratan pelayanan, angka indeks 85,63 untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan, angka indeks 83,75 untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas, angka indeks 83,75 untuk unsur kejujuran dan etika pelayanan, angka indeks 86,25 untuk unsur kewajaran biaya pelayanan, angka indeks 83,13 untuk unsur kecepatan pelayanan, angka indeks 75,00 untuk unsur ketepatan waktu pembuatan, angka indeks 77,50 untuk unsur kemampuan petugas pelayanan, angka indeks 87,50 untuk unsur kepastian biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi. Unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan dan perlu juga ditingkatkan agar mendapat mutu pelayanan “A” dengan cara menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas jika ada biaya tambahan. Ketepatan waktu pembuatan dan keamanan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan dan menyediakan security, CCTV agar tidak terjadi hal - hal yang tidak diinginkan seperti demonstrasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik, Kabupaten Bangka Selatan Dalam Angka 2017, 2017.
- Crystalia O G, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. 2015.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Kep/06/MEN/2010 Tentang Alat Penangkapan Ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotter P, Manajemen Pemasaran I. Jakarta: Prehalindo, 2002.
- Livia, Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di PPPI Muara Angke Jakarta. Bogor: IPB, 2008.
- Mote F, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Pasien di Puskesmas Ngesrep Semarang. Semarang: Sekolah Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Mulyadi D et al, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta Bandung, 2016.
- Nasution. Analisis Pendapatan Nelayan Tradisional Dibandingkan Dengan Upah Minimum Regional Di Kecamatan Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat. Medan: Fakultas Pertanian, Universitas Sumatera Utara
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/Permenpan/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rangkuti F, Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Sudirman, *Mengenal Alat dan Metode Penangkapan Ikan*. Jakarta : Rieka Cipta, 2013.