

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V	9
KESIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	10
1. Kuesioner	11
2. Hasil Pengolahan Data.....	11
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Kuningan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kuningan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Kuningan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Kuningan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Kuningan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Kuningan yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

6. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu pada semester I tahun 2025, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Waktu pelaksanaan SKM semester I

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	12
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	25

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Kuningan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Kuningan dalam kurun waktu 1 semester adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 85 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada semester 1, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Pengumpulan Data Responden Semester I

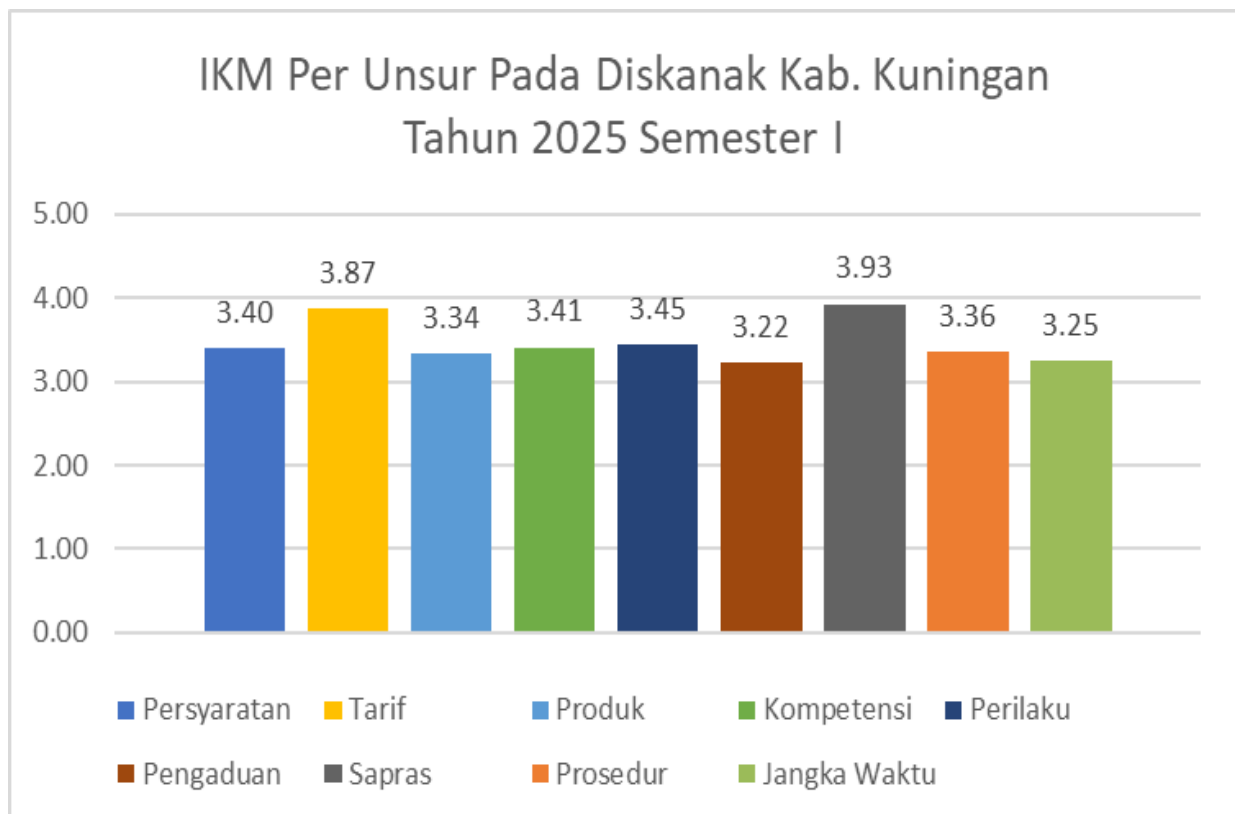
No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	65	76%
		PEREMPUAN	20	24%
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	2%
		SLTP	2	2%
		SLTA	60	71%
		D-III	0	0
		S-1	21	25%
		S-2	0	0%
		S-3	0	0%
3.	PEKERJAAN	PNS	1	1%
		TNI	0	0%
		SWASTA	12	14%
		WIRSAUSAHA	52	61%
		LAINNYA	20	24%

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

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

Tabel Pengolahan Data SKM Semester I

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,40	3,36	3,24	3,87	3,34	3,41	3,44	3,22	3,92
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,90 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada semester I, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22 pada unsur Penanganan Pengaduan. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,24 adalah nilai terendah kedua yaitu unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Sarana Prasarana dan Tarif yang mendapatkan nilai 3,93 dan 3,87.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Semoga dapat digunakan secara online, untuk efisiensi waktu”
- “Agar ada komunikasi terkait perkembangan proposal”
- “Surat Rekom dapat dikirimkan via WA”
- “Surat Rekom dapat diantar ke KJA”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur penanganan pengaduan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dibuatkan secara online agar dapat mengefisienkan waktu
- Perkembangan proposal dapat diinfokan melalui Whats App (WA)
- Surat Rekomendasi Solar dapat diantarkan ke KJA dan dikirimkan melalui WA dalam bentuk PDF.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan Kompetensi Pegawai dalam menangani pengaduan masyarakat			√	√	Kasubag Umum dan Kepegawaian
2.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pelayanan dipersingkat dengan membuat beberapa formulir online pengajuan			√	√	Kabid Perikanan, Kabid Peternakan, Kabid PSDT

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama dua periode yaitu pada semester I tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Kuningan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.90.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Penanganan Pengaduan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur sarana prasarana dan tarif yang mendapatkan nilai 3,93 dan 3,87.

Kuningan, Juni 2025

Kepala Dinas Perikanan dan Peternakan
Kabupaten Kuningan


Dr. A. TAUFIK ROHMAN, M.Si., M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19681223 199303 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN KABUPATEN KUNINGAN

Tanggal : 06 / 01 / 2025		Waktu : ☐ 08.00 - 12.00* ☒ 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : Permohonan Bantuan Ternak			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P		Usia : 37 Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☒ Lainnya : Peternak			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

Asarana Pkkanan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN KABUPATEN KUNINGAN

Tanggal : 06 / 01 / 2025		Waktu : ☒ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : Pengajuan Proposal Merin Pakun Ikan			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☒ L. ☐ P.		Usia : 58 Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☒ Wirasaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai ③ Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten ③ Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah ③ Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah ③ Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat ④ Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup ③ Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah ④ Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal ④ Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai ③ Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

Sekolah Perikanan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN KABUPATEN KUNINGAN**

Tanggal : 16 / 01 / 2022		Waktu : ☒ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : Pengurusan Rekomendasi Sekolah Perikanan			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : 45 Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Poli ☐ Swasta ☒ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gelas	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN : Saran agar diujikan secara online, untuk efisiensi waktu.

2. Hasil Olah Data SKM (semester I, semester II, dan rekapitulasi)

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN
JENIS LAYANAN : BIDANG PERIKANAN DAN PETERNAKAN

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	✓
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	✓
9	3	4	3	4	3	4	4	3	4	✓
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	✓
11	4	3	4	4	4	3	3	2	4	✓
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	✓
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	✓
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	✓
15	3	3	3	4	4	3	3	3	4	✓
16	3	4	3	4	3	3	3	3	4	✓
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	✓
18	4	4	3	4	4	3	4	3	4	✓
19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	✓
20	3	4	3	3	3	4	3	4	4	✓
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4	✓
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	✓
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	✓
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
25	4	3	4	4	4	4	4	3	4	✓
26	4	4	3	4	4	4	3	4	4	✓
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	✓
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	✓
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4	✓
31	3	4	4	3	3	3	3	3	4	✓
32	4	3	4	4	3	4	3	3	4	✓
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4	✓
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
35	4	4	4	4	3	3	4	4	4	✓
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
37	3	3	3	4	3	3	4	4	3	✓
38	3	3	4	4	3	4	3	4	4	✓
39	3	3	4	4	3	4	4	4	4	✓
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	✓
42	4	3	3	4	3	3	3	4	4	✓
43	3	4	3	4	3	3	3	4	4	✓
44	3	4	3	4	3	3	3	3	4	✓
45	3	3	3	4	4	3	3	3	4	✓
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓
51	3	3	3	4	3	3	4	3	4	✓
52	3	3	3	4	3	3	4	2	4	✓
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4	✓
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4	✓
55	3	3	3	4	3	3	4	2	4	✓
56	4	4	3	4	3	3	3	3	4	✓
57	3	4	3	4	3	4	3	4	4	✓
58	4	4	3	4	3	4	4	2	4	✓
59	4	4	3	4	3	3	3	2	4	✓
60	4	4	3	4	3	3	3	4	4	✓
61	4	3	4	4	3	4	3	4	4	✓
62	3	3	4	3	3	3	3	3	4	✓
63	4	3	3	4	4	3	3	4	4	✓
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	✓
65	3	3	3	4	3	4	3	2	4	✓
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	✓
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	✓
68	4	3	3	4	4	3	4	4	4	✓
69	4	3	3	4	4	4	4	4	4	✓
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4	✓
71	3	3	2	4	3	3	3	3	4	✓
72	3	3	3	3	3	4	3	2	3	✓
73	3	3	2	4	3	3	4	2	3	✓

74	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
75	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
80	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
81	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
82	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
85	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
SNilai /Unsur	289	286	276	329	284	290	293	274	334	
NRR / pertanyaan	3.400	3.365	3.247	3.871	3.341	3.412	3.447	3.224	3.929	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.374	0.370	0.357	0.426	0.368	0.375	0.379	0.355	0.432	
Kategori Per	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
IKM Unit pelayanan								*)	**) 3.436	85.897

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,400
U2	Prosedur Pelayanan	3,365
U3	Kecepatan Pelayanan	3,247
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,871
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,341
U6	Kompetensi Petugas	3,412
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,447
U8	Penanganan Pengaduan	3,224
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,929

IKM UNIT PELAYANAN :

85,90

Mutu Pelayanan : Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Rekomendasi Permohonan Audit NKV



Permohonan Rekomendasi Ijin Praktek Dokter Hewan



Permohonan Rekomendasi BBM Subsidi (Solar)



Permohonan Bantuan Bibit/Benih Ikan



Permohonan PKL/Magang



Permohonan PKL/Magang