



**LAPORAN
TAHUN 2024**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PERIKANAN
KABUPATEN NATUNA**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

B. 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.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perikanan Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang dapat diakses melalui *link QR Code* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 5 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perikanan Kabupaten Natuna yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara berkala saat usai pelayanan berlangsung melalui kuesioner *online*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekam di dalam *spreadsheet* link google form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari bidang pelayanan yang bersangkutan

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Laporan Tahunan memerlukan waktu selama 11 (Sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	SKM Laporan Tahunan	Januari - November 2024	227
2	Pengumpulan Data	Januari - November 2024	227
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	4

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 114 (Seratus Empat Belas) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Demografi Responden IKM Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, Status Kepegawaian dan Jenis Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	74	65%
		Perempuan	40	35%
2	Pendidikan	S-I/ D-IV	40	35%
		SMA	44	39%
		SMP	8	7%
		SD	22	19%
3	Status Kepegawaian	ASN	33	29%
		Umum	81	71%
4	Jenis Layanan	Pendaftaran Identitas	0	0
		Pelaku Usaha Perikanan (KUSUKA)	33	29%
		Bimbingan Teknis Pengelolaan Daya Saing Produk Perikanan	33	29%
		Pelayanan Bidang Pengelolaan Dan Pengembangan Usaha Perikanan Budidaya	12	10%
		Pelayanan Sekretariat (Kenaikan Gaji Berkala, Penerbitan Surat Perintah, Pembayaran Gaji dan Tunjangan Pegawai, Kepengurusan Satyalencana, dll)	36	32%
Total Responden			114	

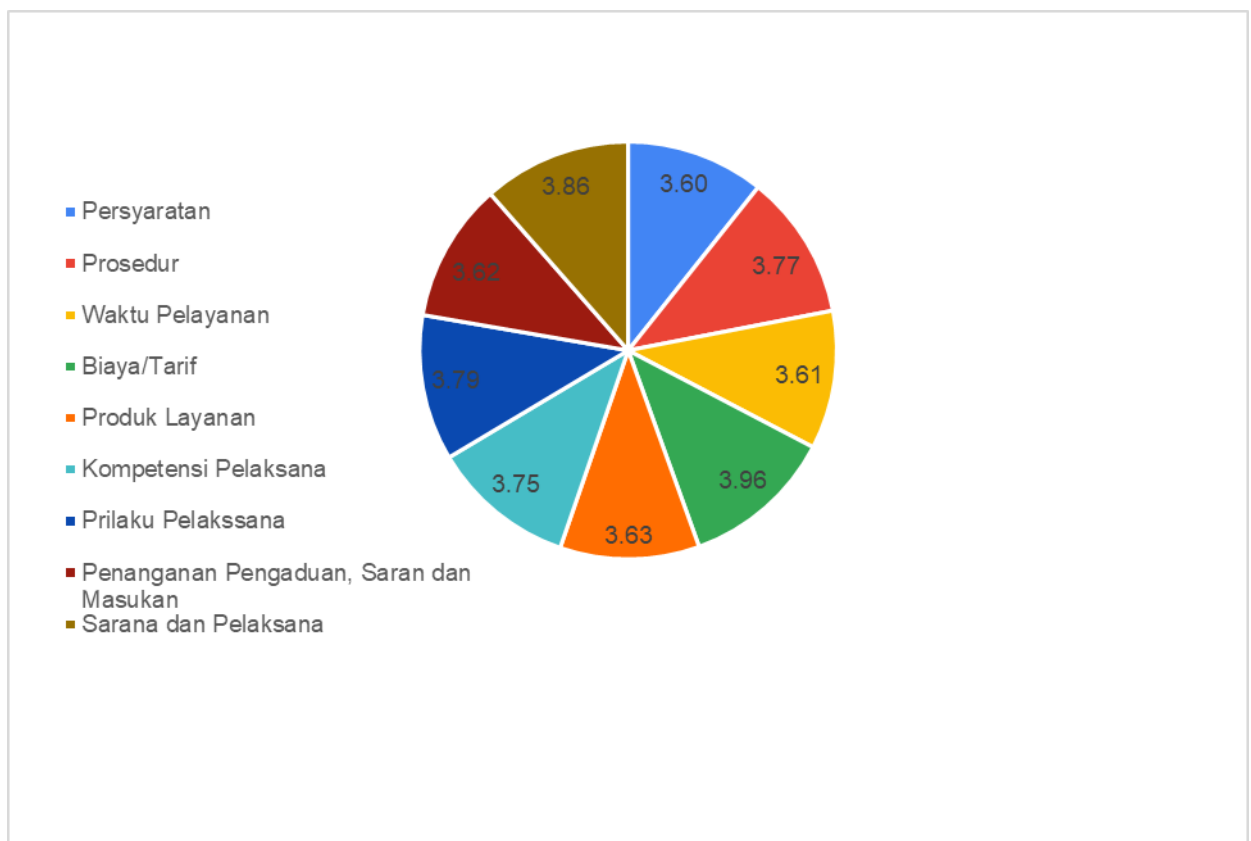
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3. Nilai IKM Tahunan 2024

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsure	3,60	3,77	3,61	3,96	3,63	3,75	3,79	3,62	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,21 (A = Sangat baik)								

Adapun tertuang dalam grafik tertayang sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Nilai IKM Tahunan 2024

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

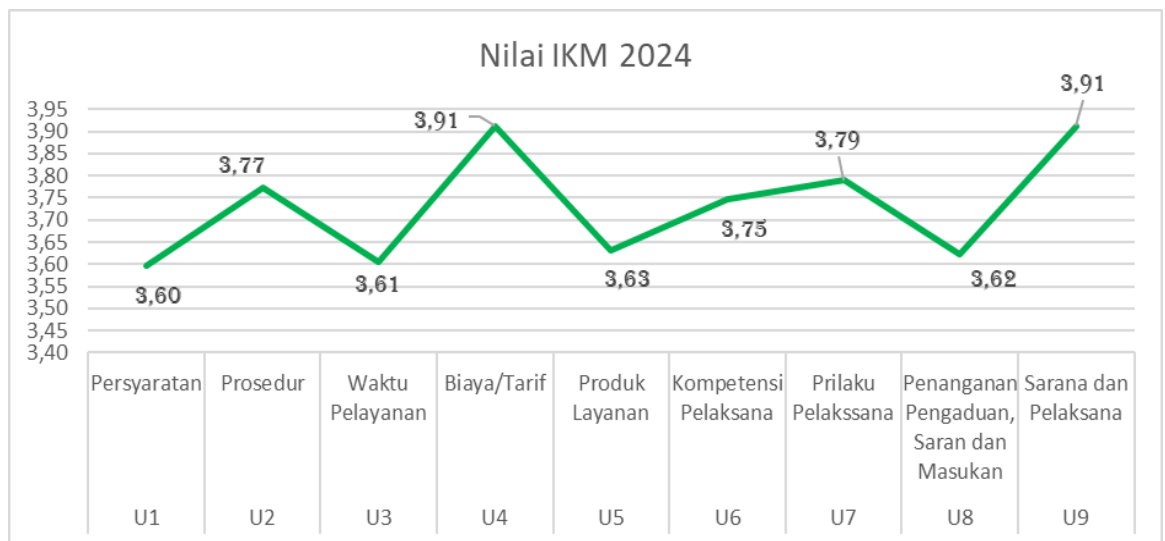
1. Untuk seluruh unsur pelayanan Dinas Perikanan mendapatkan nilai dengan predikat Sangat Baik. Adapun pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan kewajaran tarif dengan nilai 3,96 yang dalam hal ini pelayanan Dinas Perikanan gratis. Selanjutnya di ikuti pelayanan dalam kompetensi pelayanan (3,75), produk pelaksana (3,63), perilaku pelaksana (3,79), persyaratan layanan (3,60), pengelolaan saran, aduan dan masukan (3,62), Waktu Pelayanan (3,61), dan sarana prasarana pelayanan (3,86).
2. Pengisian SKM tahunan, terdapat 4 nilai pelayanan diantaranya adalah 33 survei pelayanan bidang pengelolaan daya saing produk perikanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (91,91), 33 survei pelayanan bidang pengelolaan perikanan tangkap dengan survey kepuasan masyarakat (95,36), 12 Survey bidang pengelolaan perikanan dan pengembangan usaha budidaya dengan indeks kepuasan masyarakat (92,50), 36 pelayanan bidang sekretariat dengan indeks kepuasan masyarakat (92,65), untuk perhitungan IKM dapat dilihat pada lampiran 1. Jumlah keseluruhan responden pada SKM tahunan adalah 114 orang.
3. Pada Dasarnya Pelayanan Dinas Perikanan telah berjalan secara konsisten dan mendapat respon positif.

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM secara keseluruhan sebagai ukuran nilai untuk kualitas kinerja, pada Unit layanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna dengan hasil **93,21 (A = Sangat baik)**, pada laporan IKM tahunan Dinas Perikanan mengalami kenaikan di bandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai **nilai IKM 92,96** dengan kategori **Sangat Baik**. Hal ini merupakan catatan penting bagi kinerja dan pelayanan yang ada di Dinas Perikanan, perlu adanya konsisten mempertahankan pelayanan yang baik, dan lebih ditingkatkan untuk mencapai pelayanan publik yang prima.

A. Tren Nilai SKM

Dari Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 2. Tren Tingkat Kepuasan IKM Tahunan 2024

B. Tindak lanjut Pelayanan

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

Tabel 4. Tindaklanjut / Rencana Aksi Hasil Evaluasi Nilai IKM Tahunan 2024

No	Unsur Penilaian	Nilai Indeks	Tindaklanjut/ Rencana Aksi
1	Persyaratan	3,60	Perlu adanya evaluasi terkait dengan persyaratan pelayanan yang belum efektif dan efisien.
2	Prosedur	3,77	Perlu adanya evaluasi prosedur pelayanan yang tidak efektif dan efisien.
3	Waktu Pelayanan	3,61	Perlu adanya evaluasi prosedur waktu pelayanan yang tidak efektif dan efisien.
4	Tarif/Biaya	3,96	Tingkatkan kembali untuk mencapai nilai maksimal.
5	Produk Layanan	3,63	Perlu adanya evaluasi untuk penentuan pelayanan yang tepat sasaran.
6	Kompetensi Pelaksana	3,75	Perlu adanya evaluasi untuk meningkatkan pengembangan kompetensi pelaksana layanan sehingga lebih profesionalisme.
7	Perilaku Pelaksana	3,79	Perlu adanya evaluasi terkait perilaku pelaksana layanan berlandaskan core value ASN Berakhlak.
8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan dan aduan	3,62	Perlunya evaluasi pengelolaan penanganan pengaduan, saran, masukan dan aduan dalam bentuk sosialisasi
9	Sarana dan Prasarana	3,86	Perlu adanya evaluasi penyediaan sarana dan prasarana layanan yang lebih comfortable sehingga meningkatkan kenyamanan, keamanan pengguna layanan

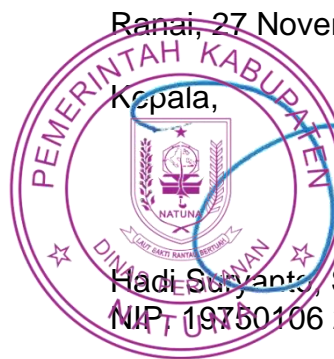
BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahunan periode Januari s/d November 2024, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,21. Hal ini merupakan catatan penting untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan publik yang baik, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, keamanan dan kepuasan pengguna layanan. Selain itu hal ini merupakan bagian dalam mewujudkan amanat pemerintah dalam menjalankan sistem penyelenggaraan Reformasi Birokrasi dengan memperhatikan beberapa unsur kelembagaan evaluasi dan monitoring pelayanan.

Nilai survei ini perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan-perbaikan yang lebih optimal, agar penilaian IKM lebih objektif, dan diperlukan sosialisasi SKM lebih lanjut kepada masyarakat penerima layanan, dengan menerima saran, kritik, dan masukan yang lebih membangun, sehingga dapat memperkaya dalam mengembangkan pelayanan yang lebih prima.

Rana, 27 November 2024

Kepala,



Hadi Suryanto, S.Pi, M.Si

NIP. 19750106 200012 1 005

L
A
M
P
I
R
A
N

a. Pengolahan Bagian Sekretariat

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	U1	Persyaratan	3.58
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	U2	Prosedur	3.72
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U3	Waktu Pelayanan	3.58
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	U4	Biaya/Tarif	3.94444444
5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	U5	Produk Layanan	3.56
6	3	4	4	3	4	3	4	3	4	U6	Kompetensi Pelaksana	3.67
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U7	Prilaku Pelakssana	3.81
8	3	3	3	4	4	3	4	3	4	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.58
9	4	3	4	4	4	4	3	3	4	U9	Sarana dan Pelaksana	3.94
10	4	3	4	4	3	3	4	4	4			
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
12	3	4	3	4	3	4	4	3	4			
13	3	4	4	4	4	4	3	4	4			
14	4	4	3	4	4	3	4	3	4			
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4			
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
17	3	3	3	4	4	4	4	3	4			
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
19	4	3	3	4	4	3	4	3	4			
20	4	3	4	4	3	4	3	4	4			
21	4	4	4	4	3	4	3	4	4			
22	4	3	3	4	4	3	4	3	4			
23	3	3	4	4	3	4	4	4	4			
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
25	3	4	3	4	4	3	4	3	4			
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
27	3	3	3	4	3	4	3	4	4			
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
29	3	4	3	4	4	3	4	3	4			
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
31	3	4	4	4	3	4	3	4	4			
32	3	4	3	4	3	4	3	4	4			
33	3	4	4	4	4	3	4	3	4			
34	3	4	3	4	4	3	4	3	4			
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
36	4	4	4	4	3	4	4	3	4			
Σ Nilai/Unsur	129	134	129	142	128	132	137	129	142			
NRR/Unsur	3.58	3.72	3.58	3.944	3.56	3.67	3.81	3.58	3.94			
NRR Tertimbang/Unsur	0.398	0.41317	0.3978	0.438	0.39467	0.407	0.42	0.398	0.438	3.71		
IKM Unit Pelayanan												92.65

b. Pengolahan SKM Bidang PDS

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	U1	Persyaratan	3.52
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	U2	Prosedur	3.76
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	U3	Waktu Pelayanan	3.55
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	U4	Biaya/Tarif	3.818181818
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	U5	Produk Layanan	3.61
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4	U6	Kompetensi Pelaksana	3.73
7	3	4	4	3	4	3	4	4	3	U7	Prilaku Pelaksana	3.64
8	3	4	4	3	4	4	3	4	4	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.67
9	4	4	3	4	4	3	4	3	4	U9	Sarana dan Pelaksana	3.85
10	3	4	3	4	4	4	3	4	3			
11	4	4	4	4	4	4	3	4	3			
12	3	4	4	4	3	4	4	3	4			
13	4	4	3	4	4	3	4	3	4			
14	3	4	3	4	4	3	4	3	4			
15	3	4	4	4	3	4	3	4	4			
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4			
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
18	3	4	3	4	3	4	4	3	4			
19	4	3	4	3	4	4	4	4	4			
20	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
21	4	3	4	4	4	4	3	4	4			
22	3	4	3	4	3	3	4	4	4			
23	3	4	3	4	4	4	3	3	4			
24	4	3	4	3	4	4	3	4	4			
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4			
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
28	3	4	3	3	4	4	4	3	4			
29	4	4	4	4	3	4	4	3	3			
30	3	4	4	3	4	3	4	4	4			
31	4	3	4	4	3	4	4	4	4			
32	3	4	3	4	4	3	4	3	4			
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
Σ Nilai/Unsur	116	124	117	126	119	123	120	121	127			
NRR/Unsur	3.52	3.76	3.55	3.818	3.61	3.73	3.64	3.67	3.85			
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.41709	0.3935	0.424	0.40027	0.414	0.4	0.407	0.4272	3.68		
IKM Unit Pelayanan											91.91	

c. Pengolahan Bidang PPT

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	U1	Persyaratan	3.70
2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	U2	Prosedur	3.85
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U3	Waktu Pelayanan	3.70
4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	U4	Biaya/Tarif	3.939393939
5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	U5	Produk Layanan	3.82
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	U6	Kompetensi Pelaksana	3.85
7	3	4	3	4	4	3	4	3	4	U7	Prilaku Pelaksana	3.88
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.70
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	U9	Sarana dan Pelaksana	3.94
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
11	3	4	3	4	4	4	3	4	4			
12	3	3	4	4	4	4	4	3	4			
13	3	4	3	4	3	4	4	3	4			
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4			
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
18	4	3	4	4	4	3	4	4	3			
19	3	4	4	3	4	4	4	3	4			
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
27	3	4	4	3	4	3	4	3	4			
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
30	3	4	4	4	3	4	3	4	4			
31	3	4	3	4	4	3	4	4	4			
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
Σ Nilai/Unsur	122	127	122	130	126	127	128	122	130			
NRR/Unsur	3.70	3.85	3.70	3.939	3.82	3.85	3.88	3.70	3.94			
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.42718	0.4104	0.437	0.42382	0.427	0.43	0.41	0.4373	3.81		
IKM Unit Pelayanan											95.36	

d. Pengolahan Bidang PPUPB

	No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
PPUPB	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4		U1	Persyaratan	3.58
	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4		U2	Prosedur	3.75
	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3		U3	Waktu Pelayanan	3.58
	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4		U4	Biaya/Tarif	4
	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4		U5	Produk Layanan	3.42
	6	3	4	4	4	4	3	4	3	4		U6	Kompetensi Pelaksana	3.75
	7	3	4	3	4	3	4	4	4	4		U7	Prilaku Pelaksana	3.92
	8	4	3	4	4	4	4	4	3	4		U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.42
	9	4	4	4	4	3	4	4	4	4		U9	Sarana dan Pelaksana	3.92
	10	4	4	3	4	3	4	4	3	4				
	11	4	4	4	4	3	4	4	3	4				
	12	3	4	3	4	4	3	4	4	4				
	Σ Nilai/Unsur	43	45	43	48	41	45	47	41	47				
	NRR/Unsur	3.58	3.75	3.58	4	3.42	3.75	3.92	3.42	3.92				
	NRR Tertimbang/Unsur	0.398	0.41625	0.3978	0.444	0.37925	0.416	0.43	0.379	0.4348	3.70			
	IKM Unit Pelayanan										92.50			

Lampiran 2. Dokumentasi Pengisian *Online*

Survey Kepuasan Masyarakat

Dinas Perikanan Kabupaten Natuna

wan.delkey@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Nama

Your answer _____

Jenis Kelamin *

Perempuan

Laki-laki

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1/D4

S2

S3

Pekerjaan *

Your answer _____

Pelayanan

Perikanan Budidaya

Perikanan Tangkap

Pengolahan Perikanan

UPT BBI

Sekretariat

Jenis Layanan Yang Diterima *

Your answer _____

[Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) * [Terms of Service](#) * [Privacy Policy](#)

Google Forms

Lampiran 3. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat

wan.delkey@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Pendapat tentang Pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Natuna

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? **

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? **

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- Tidak ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola dengan baik

Saran-Saran Perbaikan

Your answer

Back

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms