

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER II**



**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
<b>BAB III .....</b>	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>15</b>
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Pengolahan Data .....	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini termuat dalam 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 yang mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang kegiatan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan publik. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan sehingga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu berdasarkan kesesuaian persyaratan, system, mekanisme dan prosedur pelayanan, kecepatan/waktu pelayanan, kesesuaian/kewajaran biaya, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan kualitas sarana dan prasarana.

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah suatu organisasi yang bertanggung jawab melaksanakan sebagian tugas pemerintahan di sektor kelautan dan perikanan yang mampu mewujudkan visi dan misi pembangunan daerah sebagaimana digariskan dalam RPJMD Provinsi Nusa Tenggara Timur 2018 - 2023. Berkaitan dengan hal itu, untuk melaksanakan program pembangunan kelautan dan perikanan di Provinsi Nusa Tenggara Timur, 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 Survey Kepuasan

Masyarakat (SKM) yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan 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**

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 baik berupa perijinan dan administratif yang telah diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA**

#### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

##### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

##### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang diberikan kepada pengguna layanan melalui aplikasi barcode survei kepuasan masyarakat. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu :

- a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- i. **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 kantor pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui aplikasi google form barcode sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap menggunakan aplikasi microsoft excel. 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 selama 6 bulan/Juli-Desember di tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli-Agustus 2023	12
2.	Pengumpulan Data	September-Desember 2023	79
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2023	15

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **49** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	21	42,86%
		PEREMPUAN	28	57,14%
2	PENDIDIKAN	SD/SMP	1	2,04%
		SMA	13	26,53%
		DI/DII/DIII	4	8,16%
		D4/S1	7	14,29%
		S2	5	10,20%
3	PEKERJAAN	ASN	22	44,90%
		TNI/POLRI	4	8,16%
		SWASTA	6	12,24%
		WIRUSAHA	11	22,45%
		LAINNYA	6	12,24%

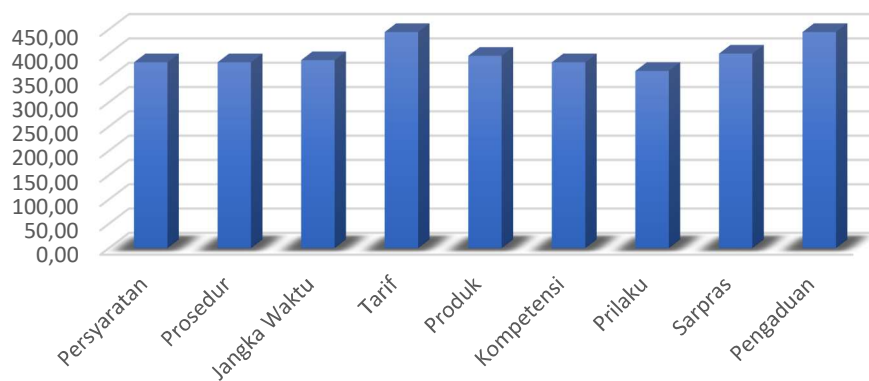
##### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM Per unsur</b>	3,44	3,44	3,48	4,00	3,56	3,44	3,28	3,60	4,00
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>80,68%</b>								



## DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROV.NTT



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prilaku Petugas dalam Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,28. Selanjutnya Kesesuaian Pelayanan, Prosedur Layanan dan Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan mendapatkan nilai 3,44 adalah nilai terendah kedua;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan dan Pelayanan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan.

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 :

1. “Kurangnya sarana pendukung dan SDMnya yang perlu ditingkatkan.”.
2. “Lakukan peningkatan pelayanan”.
3. “Di tambah fasilitasnya”.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### **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 Aplikasi Google Form Barcode. 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	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		<b>Bagian Kepegawaian dan Umum</b>
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. 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.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 80,68%. Hal ini dikarenakan banyak dukungan dari segala pihak sehingga terjadi peningkatan kinerja dari tahun 2022. Penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat semester I (Januari-Juni) Tahun 2023 Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada interval 3,280 s/d 4000 atau kinerja pelayanan baik s/d sangat baik. Nilai yang sangat baik, perlu dipertahankan, meliputi unsur pelayanan:
  - a. Kesesuaian/kewajaran biaya
  - b. Penanganan pengaduan
  - c. Perilaku petugas pelayanan
  - d. Kesesuaian persyaratan
  - e. Kecepatan pelayanan
  - f. Kesesuaian pelayanan
  - g. Prosedur pelayanan
  - h. Kompetensi petugas
  - i. Kualitas sarana dan prasaranaSedangkan Nilai baik yang perlu peningkatan antara lain;
  - a. Perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Apabila dibandingkan antara hasil survei kepada masyarakat semester I Tahun Anggaran 2023 terdapat penurunan dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana pada semester II Tahun Anggaran 2023 turun sebesar 2,74%.

3. Diperlukan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia berupa sosialisasi, diklat atau bimbingan teknis kepada petugad pelayanan publik dan petugas penyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di OPD khususnya pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai penyelenggara pelayanan public bidang kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kupang, 16 Januari 2024



Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Sulastri H. I. Rasyid, S.Pi, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 197010191999032004

Paraf Hierarki	
Sekretaris Dinas	
Kasubag Kepegawaian dan Umum	

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI NTT



SCAN HERE

<https://forms.gle/Rt8kuswrVjwBtY2f7>

 Dkp Provinsi Ntt  Dkp Provinsi Ntt

Pertanyaan Jawaban 49 Setelan



### Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTT

Deskripsi formulir

**Jenis Kelamin \***

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

**Pendidikan \***

- ☐ SD/SMP
- ☐ SMA
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

**Pekerjaan \***

- ☐ ASN
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRSAUSAHA
- ☐ Lainnya...

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

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

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

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?** \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?** \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis



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

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

...

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

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

**Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \***

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

...

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \***

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

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

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelolah dengan baik

**Kepuasan Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan \***

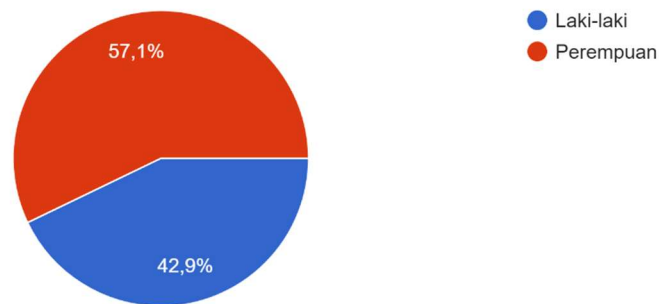
	1	2	3	4	5	
Sangat Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

**Kritik, Saran dan Masukan**

Teks jawaban panjang

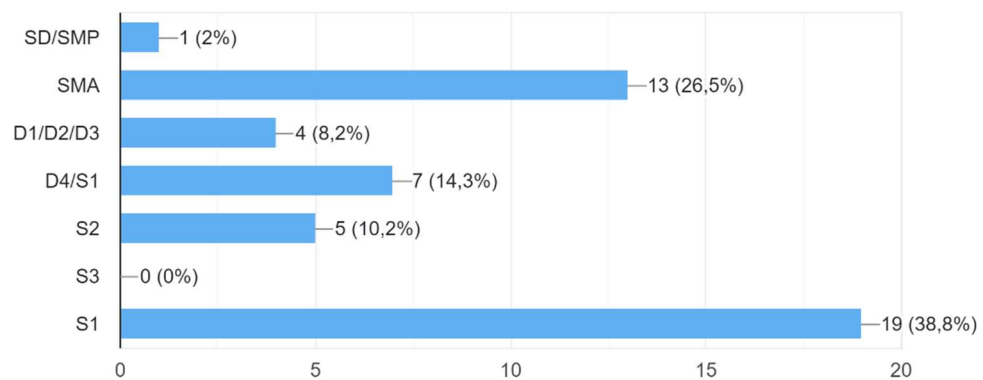
### Jenis Kelamin

49 jawaban



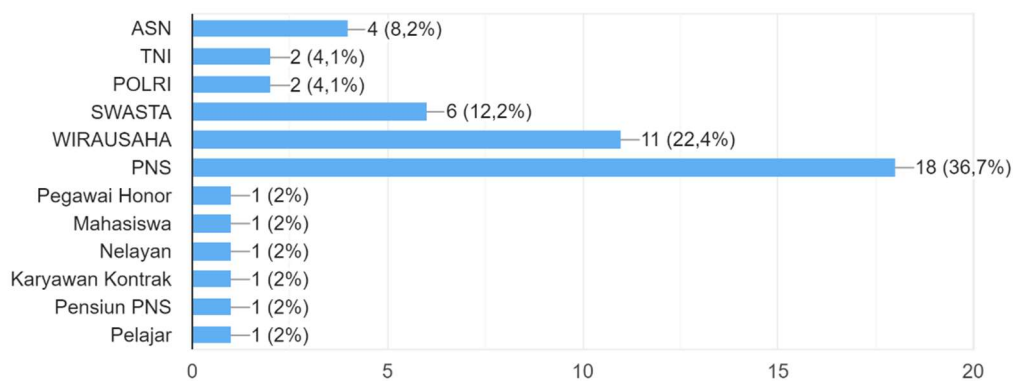
### Pendidikan

49 jawaban



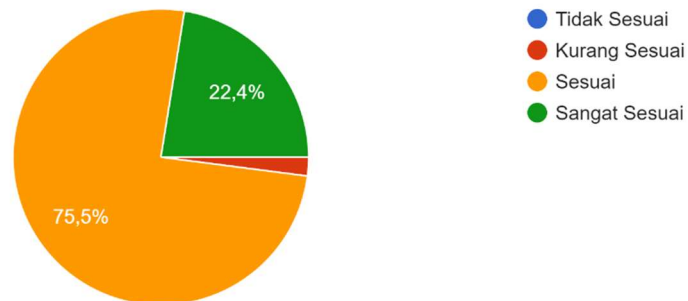
### Pekerjaan

49 jawaban



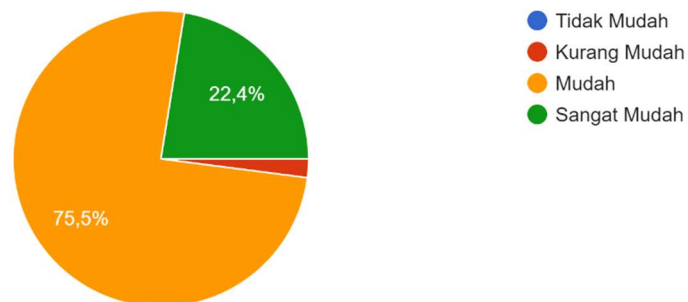
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

49 jawaban



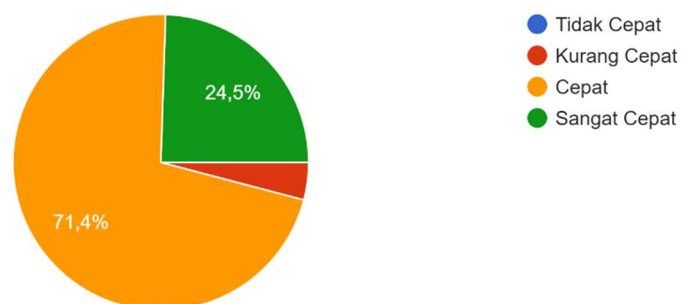
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

49 jawaban



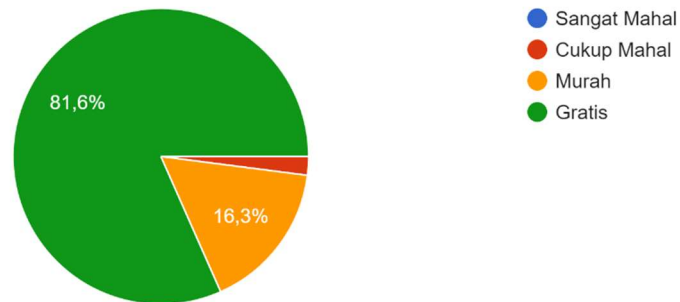
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

49 jawaban



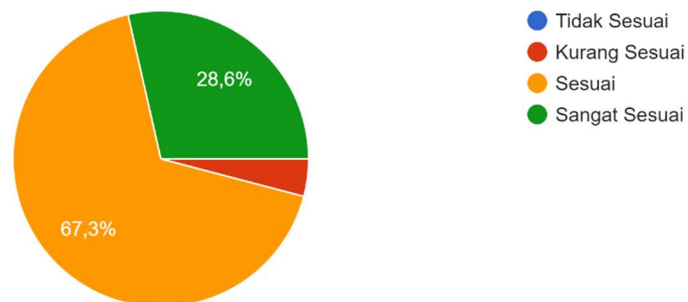
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

49 jawaban



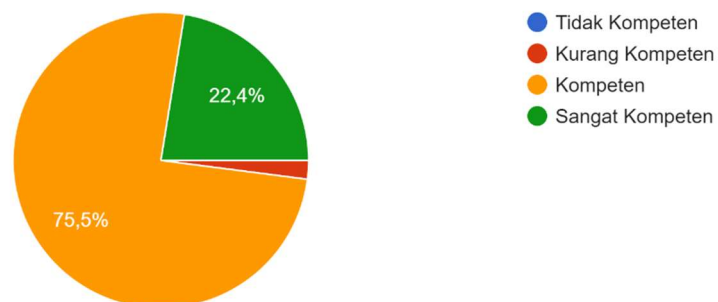
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

49 jawaban



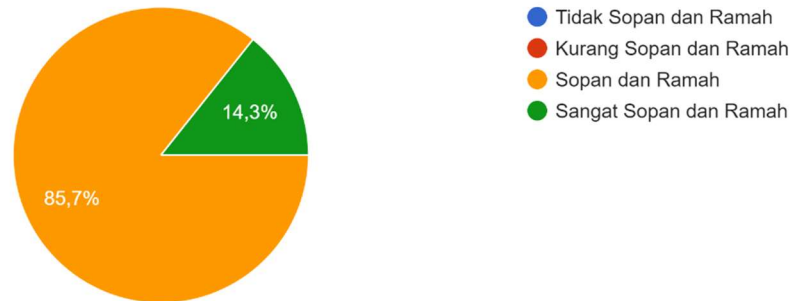
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?

49 jawaban



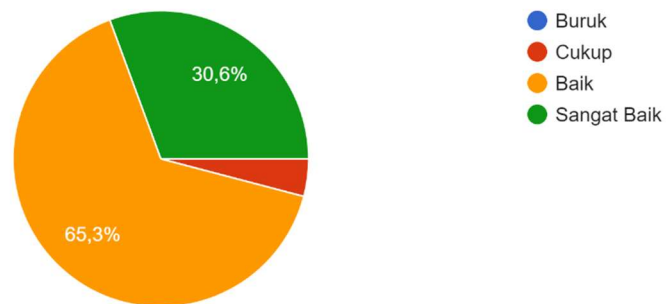
Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

49 jawaban



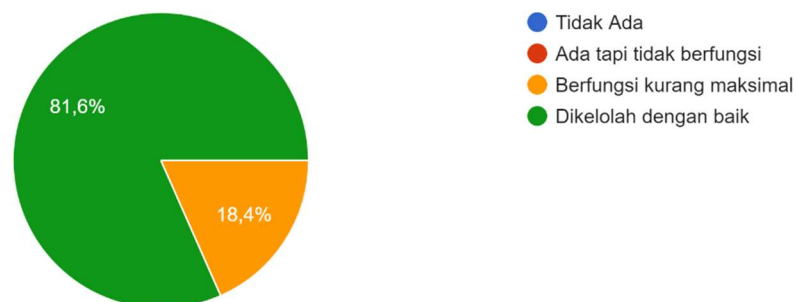
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

49 jawaban



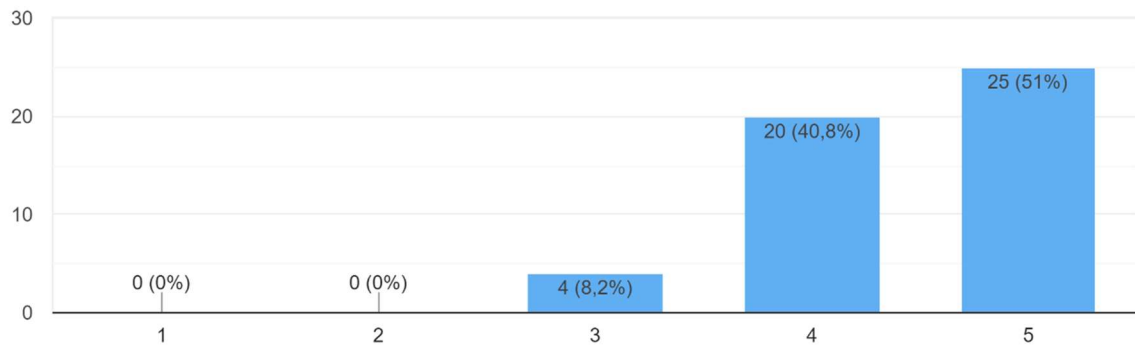
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

49 jawaban



### Kepuasan Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

49 jawaban



#### Kritik, Saran dan Masukan

40 jawaban

Mantap

baik

-

Pertahankan

Tingkatkan lagi

Ditingkatkan lagi



sangat baik

terimakasih telah menerima dengan baik

Timestamp	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Bagaimana pen	Bagaimana pem	Bagaimana per	Bagaimana pendapa	Bagaimana pendapat saud	Bagaimana per	Bagaimana pendapat Saudi	Kepuasan	T	Kritik, Saran dan Masukan				
04/07/2023 13:24:10	Laki-laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Mantap			
21/07/2023 11:06:06	Laki-laki	S2	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5				
24/08/2023 8:40:09	Perempuan	S2	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	4	baik			
24/08/2023 8:33:42	Perempuan	S1	WIRSAUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Cukup Mahal	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	sangat baik			
24/08/2023 8:35:35	Laki-laki	S1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	baik			
16/08/2023 10:39:59	Laki-laki	S2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	3				
24/08/2023 8:37:58	Laki-laki	S1	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	terimakasih telah menerima dengan baik			
24/08/2023 8:47:07	Laki-laki	S1	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	baik			
06/09/2023 7:51:14	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	4	Tingkatkan lagi pelayanannya			
06/09/2023 8:34:34	Laki-laki	SMA	TNI	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	Mantap			
06/09/2023 8:08:38	Perempuan	S2	PNS	Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Murah	Kurang Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal	3	-			
04/09/2023 15:56:16	Laki-laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Ditingkatkan lebih lagi			
06/09/2023 8:16:46	Perempuan	S1	ASN	Kurang Sesuai	Kurang Mudah	Kurang Cepat	Gratis	Kurang Sesuai	Kurang Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal	3	Kurangny sarana pendukung dan SDMnya yang perlu ditingkatkan.			
06/09/2023 7:49:17	Perempuan	S1	Pegawai Honor	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Lakukan peningkatan pelayanan			
06/09/2023 7:55:39	Perempuan	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	Pertahankan pelayanan dengan baik, sopan, ramah dan santun			
06/09/2023 8:06:57	Perempuan	D4/S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	4				
06/09/2023 8:32:22	Perempuan	SMA	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Lebih di tingkatkan lagi			
06/09/2023 8:33:18	Perempuan	SMA	Mahasiswa	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	Mantap			
06/09/2023 8:36:29	Perempuan	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4				
06/09/2023 8:44:11	Laki-laki	S1	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	4	Tingkatkan lagi			
06/09/2023 8:51:04	Laki-laki	D1/D2/D3	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Mantap			
06/09/2023 8:51:55	Perempuan	SMA	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	-			
06/09/2023 8:55:56	Perempuan	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	-			
27/10/2023 15:32:00	Laki-laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	Pertahankan			
27/11/2023 13:02:23	Perempuan	D4/S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5				
13/12/2023 13:17:55	Laki-laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Dikembangkan lebih baik lagi			
13/12/2023 13:18:48	Perempuan	S1	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	Pertahankan			
13/12/2023 13:19:47	Perempuan	SMA	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	Mantap			
13/12/2023 14:56:46	Perempuan	SMA	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	3	Tingkatkan lagi			
13/12/2023 14:57:29	Laki-laki	S1	POLRI	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	Bagus			
15/12/2023 10:54:22	Laki-laki	SMA	Nelayan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	4	Ditingkatkan lagi			
15/12/2023 10:54:57	Perempuan	S1	POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	Mantap			
15/12/2023 10:55:51	Perempuan	SMA	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Lebih ditingkatkan lagi			
15/12/2023 10:56:35	Laki-laki	S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	Mantap			
15/12/2023 10:57:50	Perempuan	S1	Karyawan Kontra	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	Dipertahankan			
15/12/2023 10:58:35	Laki-laki	SMA	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	👍			
30/12/2023 18:11:04	Laki-laki	SMA	Pensiun PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5	Tingkatkan lagi			
30/12/2023 18:11:07	Perempuan	SMA	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	Di tambah fasilitasnya			
30/12/2023 18:11:13	Perempuan	D1/D2/D3	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	Mantap			
30/12/2023 18:11:14	Laki-laki	D4/S1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	Pertahankan			
30/12/2023 18:11:20	Laki-laki	D4/S1	SWASTA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5	👍			
30/12/2023 18:11:21	Perempuan	SMA	Pelajar	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	5				
30/12/2023 18:11:22	Perempuan	D4/S1	SWASTA	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	4				
30/12/2023 18:11:30	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	5				
30/12/2023 18:11:33	Laki-laki	SMA	TNI	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Tingkatkan lagi			
30/12/2023 18:11:40	Perempuan	D4/S1	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4	Fasilitasnya di tambah			
30/12/2023 18:11:43	Laki-laki	SD/SMP	WIRSAUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	4	Ditingkatkan lagi			
30/12/2023 18:11:46	Perempuan	D4/S1	ASN	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	4				
31/12/2023 9:46:04	Perempuan	S2	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	4	Kedepan ditingkatkan lagi			



**TABEL REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI NTT  
TAHUN 2023**

JENIS PERTANYAAN	KATEGORI NILAI UNSUR PELAYANAN		
	SEMESTER II		
Jenis Kelamin	Perempuan	57,10%	
Pendidikan	S1	38,80%	
Pekerjaan	PNS	36,70%	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Sesuai	B	86
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah	B	86
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat	B	87
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis	A	100
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai	B	89
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten	B	86
Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan Ramah	B	82
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik	B	90
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelolah dengan baik	A	100
Kepuasan Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan	Poin 4		
TOTAL	806		
NILAI RATA-RATA	89,56%		
NILAI KATEGORI/ BULAN	Baik		

KATEGORI NILAI	
A	100
B	75>
C	50>
D	25>

NO	KARAKTERRISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	21	42,86%
		PEREMPUAN	28	57,14%
2	PENDIDIKAN	SD/SMP	1	2,04%
		SMA	13	26,53%
		DI/DII/DIII	4	8,16%
		D4/S1	7	14,29%
		S2	5	10,20%
3	PEKERJAAN	ASN	22	44,90%
		TNI/POLRI	4	8,16%
		SWASTA	6	12,24%
		WIRUSAHA	11	22,45%
		LAINNYA	6	12,24%

**JUMLAH RESPONDEN**

**49**

U	TABEL NILAI 2022		
1	Persyaratan	86	382,22
2	Prosedur	86	382,22
3	Jangka Waktu	87	386,67
4	Tarif	100	444,44
5	Produk	89	395,56
6	Kompetensi	86	382,22
7	Prilaku	82	364,44
8	Sarpras	90	400,00
9	Pengaduan	100	444,44

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per unsur	3,44	3,44	3,48	4,00	3,56	3,44	3,28	3,60	4,00
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	80,68%								

