



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS PERIKANAN

SURAT PENGANTAR

Nomor : 523/ 277 / 2023

KepadaYth.

*Kepala Bagian Organisasi
Sekda Kabupaten Pemalang
di-*

PEMALANG

NO	SURAT YANG DI KIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang Tahun 2022	1 Bendel	Dikirim Dengan Hormat Untuk menjadikan Periksa dan Guna Seperlunya

Pemalang, 16 Januari 2023

Plt. Kepala Dinas Perikanan
Asisten Administrasi Umum Sekda
Kabupaten Pemalang



Dr., Drs. SUPA'AT, M.Pd.

Reboha Utama Muda

NIP. 19660805 199302 1 001



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II
DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS PERIKANAN**

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang Tahun 2022 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Perikanan.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 16 Januari 2022

Plt. Kepala Dinas Perikanan
Asisten Administrasi Umum Sekda
Kabupaten Pemalang



Dr. Drs. SUPA'AT, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19660805 199302 1 001

Daftar Isi

Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud.....	1
C. Tujuan.....	1
D. Prinsip.....	2
E. Manfaat.....	3
BAB II Analisis dan Pembahasan.....	4
A. Profil Unit Pelayanan.....	4
B. Metode Pelaksanaan.....	5
1. Perencanaan.....	5
2. Tim Pelaksana Survei.....	5
3. Lokasi.....	5
4. Waktu Pelaksanaan.....	5
5. Teknik Survei.....	5
6. Responden.....	5
7. Bentuk Jawaban.....	6
8. Pengolahan dan Analisis Data.....	6
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....	7
10. Proses Kontrol Kualitas	7
11. Penyusunan Laporan.....	7
C. Analisis dan Pembahasan.....	8
1. Karakteristik Responden.....	8
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan.....	10
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat.....	10
BAB III Penutup.....	11
A. Kesimpulan.....	11
B. Saran.....	12
C. Rencana Tindak Lanjut.....	12

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Perikanan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perikanan.

C. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Tahun 2022;

- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perikanan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perikanan;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Perikanan;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Perikanan;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan

dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

Analisis dan Pembahasan

Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang memiliki 2 UPTD yaitu Unit Pelelangan Ikan (UPI) dan Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT). Dari masing – masing UPTD akan diuraikan sebagai berikut :

1. Unit Pelelangan Ikan (UPI)

a. Profil Unit Pelayanan

Kabupaten Pemalang merupakan salah satu daerah yang sangat potensial di bidang kelautan dan perikanan, dengan berbagai potensi kelautan dan perikanan yang dimiliki, Pemerintah Kabupaten Pemalang telah memiliki komitmen untuk dapat mendayagunakan sumberdaya alam tersebut agar dapat digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam upaya mendukung hal tersebut Kabupaten Pemalang memiliki 5 (lima) Tempat Pelelangan Ikan (TPI), yaitu :

- a. TPI Tanjungsari;
- b. TPI Asemdayong;
- c. TPI Mojo;
- d. TPI Ketapang; dan
- e. TPI Nyamplungsari

Dalam rangka melaksanakan sebagian tugas teknis operasional urusan pada sub urusan pelelangan ikan, berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang nomor 76 tahun 2018, dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang berupa, UPTD Unit Pelelangan Ikan, yang kemudian disingkat menjadi UPI.

Kantor UPI terletak di wilayah utara Kabupaten Pemalang tepatnya di Dsn. Tanjungsari Kelurahan Sugihwaras Kecamatan Pemalang. UPI dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Disperik. UPI mempunyai tugas melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pelelangan ikan.

Dalam melaksanakan tugasnya UPI mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelelangan ikan;
- b. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugas;

- c. Pelaksanaan administrasi sesuai dengan lingkup tugas;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan kepala Dinas Perikanan sesuai tugas dan fungsi.

b. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2022 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM UPTD Unit Pelelangan Ikan terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan UPTD Unit Pelelangan Ikan, yang meliputi TPI Tanjung Sari, TPI Asemtoyong, TPI Nyamplungsari, TPI Mojo, dan TPI Ketapang.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober dan November Tahun 2022.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Unit Pelelangan Ikan Tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei

dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{9}{9} = 0,111111 \text{ tertimbang}$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (v)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	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

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten



Pelaksanaan Ikan berdasarkan jenis kelamin.

a. Karakteristik responden pada Pelayanan UPTD Unit

berikut:

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan UPTD Unit Pelaksanaan Ikan Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang tahun 2022 dapat disampaikan sebagai

1. Karakteristik Responden

Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Unit Pelaksanaan Ikan Tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di UPTD Unit Pelaksanaan Ikan dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 400 responden dari 5 Tempat Pelaksanaan Ikan di Kabupaten Pemalang.

c. Analisis dan Pembahasan

Pemalang, sehingga terstandarisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/ lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

b. Karakteristik responden pada Pelayanan UPTD Unit



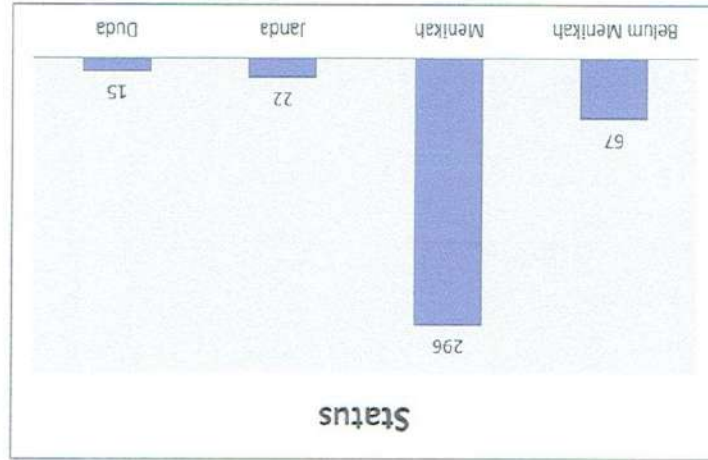
Pelangan Ikan berdasarkan Pendidikan.

c. Karakteristik responden pada Pelayanan UPTD Unit



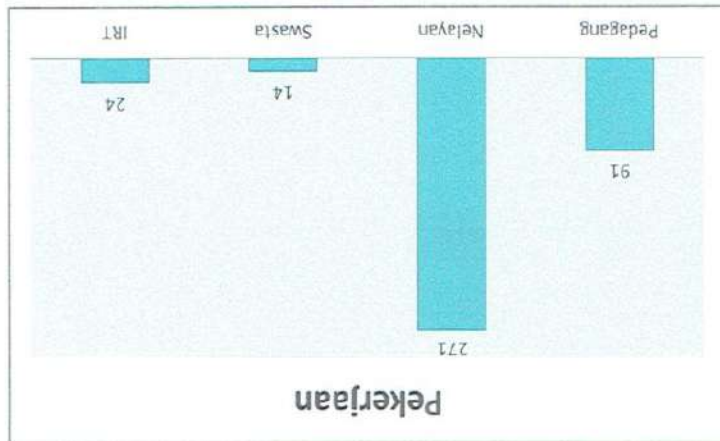
Pelangan Ikan berdasarkan umur

d. Karakteristik responden pada Pelayanan UPTD Unit



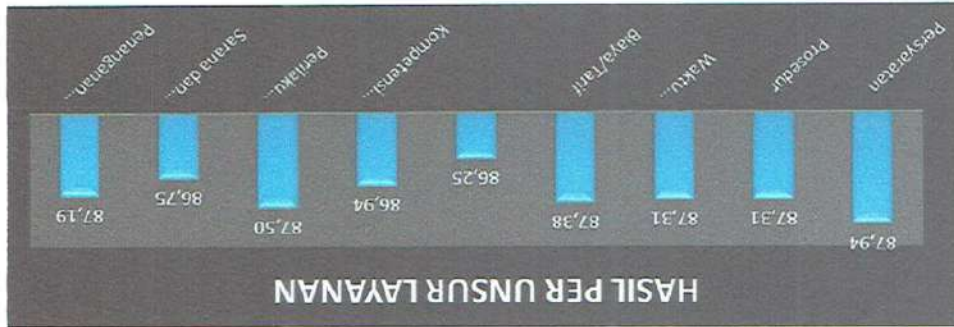
Pelangan Ikan berdasarkan Status.

e. Karakteristik responden pada Pelayanan UPTD Unit Pelanggaran Ikan berdasarkan Pekerjaan.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan UPTD Unit Pelanggaran Ikan Semester II Tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada UPTD Unit Pelanggaran Ikan, Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- Pengerukan muara agar dilaksanakan 2 kali dalam satu tahun di Tanjungsari, Asemboyong, Nyamplungsari dan Ketapang;
- Usulan akan adanya penambahan fasilitas kolam pelabuhan;
- Perpanjangan dermaga Tanjungsari, Asemboyong dan Mojo;
- Pengadaan lampu mercusuar di semua TPI.

a. Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT)

a. Profil Unit Pelayanaan

Dalam rangka melaksanakan sebagian tugas teknis operasional urusan pemerintahan bidang Kelautan dan Perikanan pada sub urusan perikanan budidaya, berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang nomor 142 tahun 2016, dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang berupa Unit Budidaya Ikan Air Tawar, yang kemudian disingkat menjadi UBIAT.

UBIAT sendiri pada awalnya dibentuk dengan nama Balai Benih Ikan (BBI), kemudian berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang nomor 41 tahun 2008 berubah nama menjadi Balai Perbenihan dan Budidaya Ikan Air Tawar (BPBIAT).

Selain alasan administratif, Unit Budidaya Ikan Air Tawar dibentuk karena adanya kebutuhan benih ikan maupun ikan konsumsi yang sangat tinggi pada masyarakat. Selain itu masih kurangnya kemampuan masyarakat di bidang budidaya ikan sehingga perlu ada unit pelayanan khusus yang selain menyediakan benih ikan unggul dan ikan konsumsi yang berkualitas, juga menyediakan pendampingan kepada para pembudidaya ikan, baik pembenih maupun pembesaran.

Kantor UBIAT terletak di wilayah selatan kabupaten pemalang tepatnya di desa Banjaranyar kecamatan Randudongkal, dengan pertimbangan bahwa di wilayah selatan pemalang adalah wilayah yang memiliki potensi yang sangat bagus untuk kegiatan perikanan air tawar.

Ada beberapa pelayanan yang menjadi output Unit Budidaya Ikan Air Tawar pada Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang, yaitu :

1. Pelayanan benih unggul, calon induk dan komoditas ikan konsumsi yang berkualitas

2. Introduksi/pengendalian induk dan benih unggul
3. Introduksi teknologi terbaru dalam hal budidaya ikan
4. Pelayanan/pembinaan terhadap UPR (Unit Perbenihan Rakyat)dalamhal CPB (Cara Perbenihan Ikan Yang Baik)
5. Pelayanan pembinaan terhadap pembudidaya ikan dalam hal CBIB (Cara Budidaya Ikan Yang Baik)

Program kegiatan dan Output di UBIAT Banjaranyar dapat dilaksanakan secara optimal dengan adanya dukungan sumberdaya manusia (SDM) yang handal dan biaya operasional yang mencukupi untuk pengadaan pakan, obat-obatan, perawatan sarana dan prasarana, perawatan dan rehab kolam, tenaga kerja dan lain-lain. Selain hal tersebut, adanya program perencanaan yang terarah dan terukur adalah hal yang penting untuk pencapaian tujuan dan target produksi pembenihan.

Pencapaian tujuan akhir dalam kegiatan Unit Budidaya Ikan Air Tawar ini jelas akan memberikan manfaat bagi semua pihak. Masyarakat akan diuntungkan melalui pemenuhan kebutuhan benih yang bermutu dan berkualitas, sehingga akan meningkatkan perekonomian keluarga. Pemerintah kabupaten pemalang mampu

meningkatkan pembangunan di bidang Perikanan dengan adanya peningkatan PAD yang cukup tinggi.

b. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan
 - a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
 - b. Penyusunan Instrumen Survei;
 - c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
 - d. Penentuan Responden;
 - e. Pelaksanaan Survei;
 - f. Pengolahan Hasil Survei;
 - g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei
 - a. Pengarah.
 - b. Pelaksana, terdiri dari:
 - i. Ketua.
 - ii. Anggota sekaligus sebagai surveior.
 - c. Sekretariat.

3. Lokasi
 - a. Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT) Banjarnayar.

4. Waktu Pelaksanaan
 - a. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober-Desember Tahun 2022.

5. Teknik Survei
 - a. Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT) Banjarnayar tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengujung unit layanan publik.

6. Responden
 - a. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu ditingkatkan.
- Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	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

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

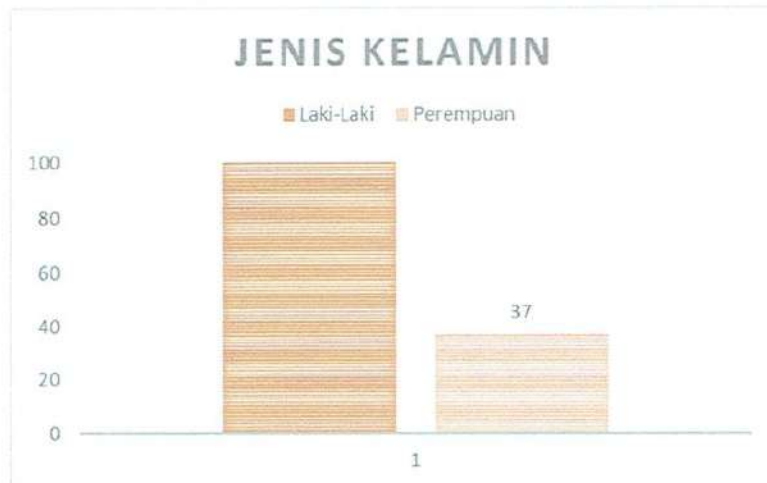
c. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di **Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT) Banjaranyar** tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di **Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT) Banjaranyar** dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh **150** responden dari **9** layanan di **Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT) Banjaranyar**. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan **Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT) Banjarnayar Dinas Perikanan Kabupaten Pemalang** tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut:

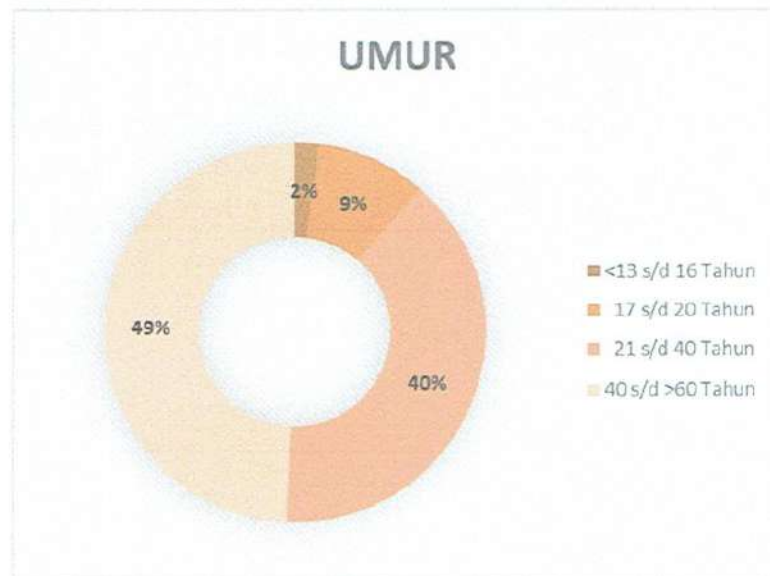
- a. Karakteristik responden pada Pelayanan **UBIAT Banjarnayar** berdasarkan jenis kelamin.



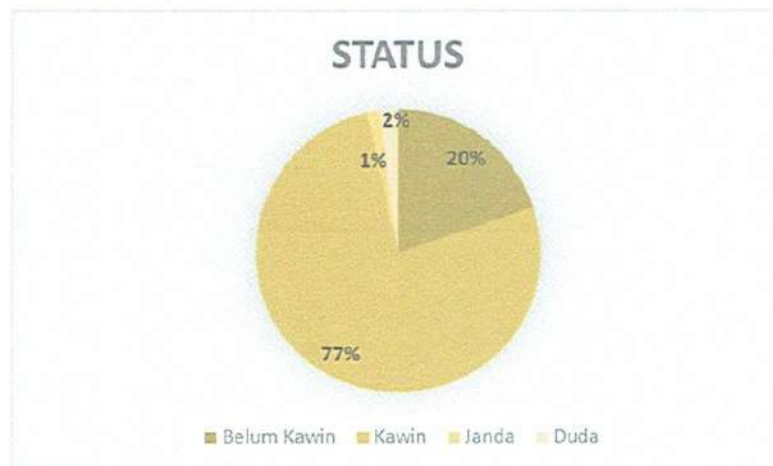
- b. Karakteristik responden pada Pelayanan **UBIAT Banjarnayar** berdasarkan Pendidikan.



c. Karakteristik responden pada Pelayanan **UBIAT Banjaranyar** berdasarkan Umur.



d. Karakteristik responden pada Pelayanan **UBIAT Banjaranyar** berdasarkan Status.



e. Karakteristik responden pada Pelayanan **UBIAT Banjaranyar** berdasarkan Pekerjaan.



1. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan **UBIAT Banjaranyar** tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:



2. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada **Unit Budidaya Ikan Air Tawar (UBIAT) Banjaranyar, Dinas Perikanan Kabupaten Pematang**. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- Jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
 - Jam pelayanan agar di tambah (diperpanjang)
 - Jenis/komoditas ikan agar ditambah
 - Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;
- Perlu adanya peningkatan untuk sarana pengaduan, baik terutama untuk informasi ketersediaan benih ikan maupun pemesanan online (wa atau media sosial)

BAB III

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	84,19	Baik
2	Prosedur	88,69	Baik
3	Waktu Pelayanan	88,63	Baik
4	Biaya/Tarif	88,44	Baik
5	Produk Spesifikasi	82,75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,06	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83,56	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78,38	Baik
9	Penanganan Pengaduan	79,31	Baik
IKM		84,11	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Dinas Perikanan Kab. Pemalang masuk pada kategori B (Baik)**. Dalam 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, semua layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei

kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Produk Spesifikasi
 - b. Sarana dan Prasarana

B. Saran

1. Unit Pelelangan Ikan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka ada beberapa saran yang bisa menjadikan bahan perbaikan ke depan :

- a. Pengerukan muara agar dilaksanakan 2 kali dalam satu tahun di Tanjungsari, Asemdayong, Nyamplungsari dan Ketapang;
- b. Usulan akan adanya penambahan fasilitas kolam pelabuhan;
- c. Perpanjangan dermaga Tanjungsari, Asemdayong dan Mojo; Pengadaan lampu mercusuar di semua TPI.

2. Unit Budidaya Ikan Air Tawar

Berdasar analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka ada beberapa saran yang bisa menjadikan bahan perbaikan ke depan :

- a. Jenis atau komoditas benih ikan perlu ditambah, karena kebutuhan masyarakat pembudidaya ikan semakin hari semakin tinggi;
- b. Waktu dan hari pelayanan perlu ditambah, karena semakin tingginya tingkat pembelian masyarakat;
- c. Sarana pengaduan maupun pemesanan benih untuk dimaksimalkan, baik kotak saran, nomor WA maupun akun FB;
- d. Sarana dan prasarana kolam untuk meningkatkan komoditas ikan perlu ditambahkan, sehingga UBIAT bisa menambah jumlah dan jenis ikan, baik benih, ikan konsumsi maupun ikan hias.

C. Rencana Tindak Lanjut

1. Unit Pelelangan Ikan

PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
Rapat Review Penyelenggaraan Pelayanan di UPTD Unit Pelelangan Ikan	Awal Semester I Tahun 2023	Kepala UPTD Unit Pelelangan Ikan

2. Unit Budidaya Ikan Air Tawar

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Syarat	Rapat Review Syarat	Awal Semester 1	Kepala UBIAT
2.	Prosedur	Rapat Review Prosedur	Awal Semester 1	Kepala UBIAT
3.	Waktu	Rapat Review Waktu Pelayanan	Awal Semester 1	Kepala UBIAT
4.	Biaya	Review SK harga benih ikan	Awal Semester 1	Kepala UBIAT
5.	Produk	Penambahan komoditas benih ikan	Awal Semester 1	Kepala UBIAT
6.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	Awal Semester 1	Kepala UBIAT
7.	Perilaku Pelaksana	Pembinaan Perilaku Pelaksana	Awal Semester 1	Kepala UBIAT
8.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarpras melalui Pengadaan	Awal Semester 1	Kepala UBIAT
9.	Penanganan Pengaduan	Memaksimalkan nomor WA dan Akun FB (nama UBIAT Banjarnayar)	Awal Semester 1	Kepala UBIAT

Pemalang, 16 Januari 2023

Plt.Kepala Dinas Perikanan
Asisten Administrasi Umum Sekda
Kabupaten Pemalang



★ **Dr. Drs. SUPA'AT, M.Pd**
Pembina Utama Muda
NIP. 19660805 199302 1 001

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321065

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
1	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
2	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
3	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
4	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
5	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
6	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
7	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
8	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
9	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
10	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
11	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
12	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
13	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
14	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
15	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
16	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
17	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
18	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
19	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
20	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
21	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
22	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
23	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
24	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
25	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
26	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
27	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
28	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
29	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
30	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
31	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
32	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
33	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
34	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
35	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
36	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
37	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
38	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
39	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
40	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
41	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
42	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
43	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
44	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
45	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
46	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
47	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
48	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
49	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
50	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
51	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
 ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
 TELEPON/HP : (0284) 321065

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
52	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
53	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
54	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
55	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
56	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
57	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
58	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
59	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
60	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
61	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
62	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
63	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
64	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
65	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
66	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
67	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
68	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
69	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
70	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
71	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
72	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
73	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
74	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
75	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
76	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
77	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
78	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
79	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
80	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
81	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
82	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
83	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
84	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
85	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
86	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
87	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
88	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
89	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
90	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
91	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
92	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
93	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
94	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
95	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
96	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
97	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
98	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
99	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
100	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
101	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
102	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
103	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
 ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
 TELEPON/HP. : (0284) 321065

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
104	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
105	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
106	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
107	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
108	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
109	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
110	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
111	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
112	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
113	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
114	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
115	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
116	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
117	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
118	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
119	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
120	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
121	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
122	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
123	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
124	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
125	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
126	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
127	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
128	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
129	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
130	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
131	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
132	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
133	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
134	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
135	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
136	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
137	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
138	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
139	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
140	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
141	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
142	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
143	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
144	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
145	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
146	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
147	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
148	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
149	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
150	3	3,5	3,5	3,5	3	3	3	2,5	2,5	
151	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
152	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
153	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
154	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
155	3	4	3	3	4	4	4	4	3	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
 ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
 TELEPON/HP. : (0284) 321065

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
156	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
157	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
160	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
161	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
167	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
168	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
171	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
172	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
173	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
180	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
183	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
184	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
185	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
188	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
190	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
193	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
194	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
195	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
196	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
197	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
199	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
200	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
201	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
202	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
203	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
206	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
207	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321065

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
208	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
209	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
210	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
211	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
212	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
213	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
214	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
215	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
218	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
221	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
224	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
225	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
226	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
227	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
228	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
229	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
230	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
231	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
234	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
235	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
236	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
237	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
240	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
241	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
242	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
243	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
244	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
245	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
246	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
249	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
250	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
251	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
252	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
253	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
254	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
255	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
256	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
257	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
258	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
259	3	4	3	3	4	4	4	3	4	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321065

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
260	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
261	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
262	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
272	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
275	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
276	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
277	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
280	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
281	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
282	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
283	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
284	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
285	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
286	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
289	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
290	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
291	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
292	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
296	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
297	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
298	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
299	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
300	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
301	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
302	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
303	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
304	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
305	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
306	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
307	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
308	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
309	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
310	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
311	3	4	4	4	4	3	3	3	3	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321065

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
312	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
313	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
314	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
315	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
318	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
321	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
322	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
323	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
324	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
325	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
326	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
327	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
328	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
329	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
330	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
331	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
332	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
333	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
334	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
337	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
338	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
339	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
340	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
341	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
342	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
343	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
344	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
347	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
350	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
351	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
352	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
353	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
354	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
355	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
356	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
357	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
358	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
359	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
360	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
361	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	4	4	3	3	4	3	4	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321065

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
364	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
365	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
366	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
367	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
368	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
369	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
373	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
374	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
375	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
376	3	4	4	3	2	3	3	3	4	
377	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
378	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
379	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
382	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
383	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
384	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
386	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
387	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
388	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
389	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
390	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
391	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
392	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
393	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
394	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
395	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
396	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
397	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
398	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
399	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
400	3	3	4	4	4	3	4	3	3	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PERIKANAN KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : Jl. Alun - Alun Timur No. 4 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321065

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										11
ΣNilai /Unsur	1347	1419	1418	1415	1324	1329	1337	1254	1269	
NRR / Unsur	3,368	3,548	3,545	3,538	3,310	3,323	3,343	3,135	3,173	
NRR tertbg/ unsur	0,374	0,394	0,393	0,393	0,367	0,369	0,371	0,348	0,352	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 3,361
										84,027

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,37
U2	Prosedur	3,55
U3	Waktu Pelayanan	3,55
U4	Biaya/Tarif	3,54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pel	3,31
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32
U7	Perilaku Pelaksana	3,34
U8	Sarana dan Prasarana.	3,14
U9	Penanganan Pengaduan, Sa	3,17

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

IKM UNIT PELAYANAN :	84,03
	BAIK

Pemalang, 31 Desember 2022

PI. KEPALA DINAS PERIKANAN
KABUPATEN PEMALANG



Dr. Drs. SUPA'AT, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19660805 199302 1 001

HASIL PER UNSUR LAYANAN

