

LAPORAN TRIWULAN 4 TAHUN 2025

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN PUBLIK BLUPPB KARAWANG



Kementerian Kelautan dan Perikanan

Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya

Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya

Karawang

2025

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini telah kami susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga survey dapat terlaksana dengan baik. Untuk itu kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan berkontribusi dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini..

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi sarana komunikasi bagi Kami sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu bermanfaat untuk menunjang pembangunan kelautan dan perikanan.

Karawang, 31 Desember 2025

Kepala Balai Layanan Usaha Produksi
Perikanan Budidaya Karawang



M. Farhang, S.St.Pi

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3 Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

- 2.1 Pelaksana SKM
- 2.2 Metode Pengumpulan Data
- 2.3 Lokasi Pengumpulan Data
- 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 2.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- 3.1 Jumlah Responden SKM
- 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

- 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan
- 4.2 Rencana Tindak Lanjut
- 4.3 Tren Nilai SKM

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB VI. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- 1. Kuesioner
- 2. Hasil Pengolahan Data
- 3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM
- 4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi penting sebagai tolok ukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen yang digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan serta menggali masukan yang konstruktif untuk perbaikan berkelanjutan. Penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Adapun pelaksanaan survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban serta komitmen instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Selain itu, laporan ini juga diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan strategis, pembenahan prosedur layanan, dan peningkatan kinerja aparatur di masa mendatang. Dengan disusunnya laporan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

1.2. Dasar Pelaksanaan

- 1) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 4) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- 5) Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik BLUPPB Karawang secara periodik
- 2) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di BLUPPB Karawang;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- 4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan publik Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang.

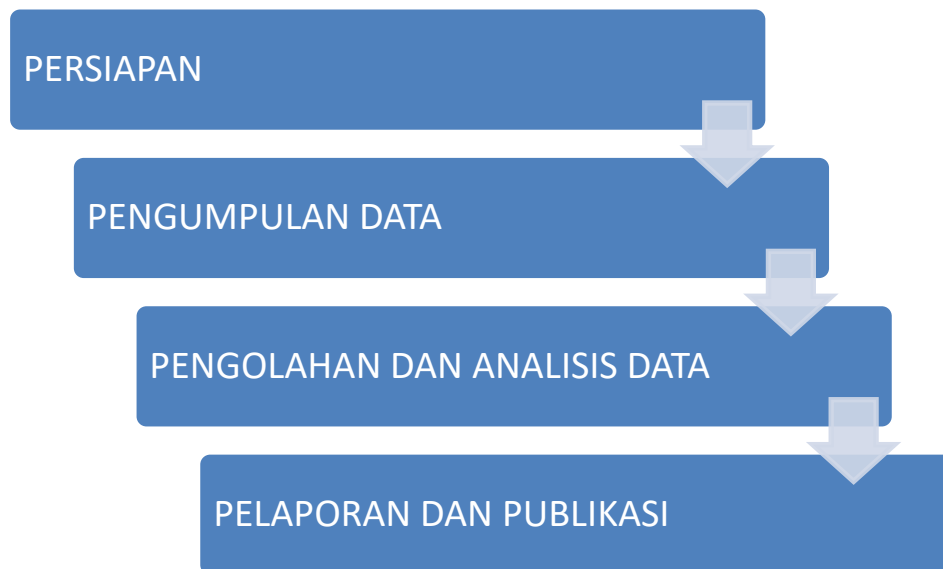
II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Pelaksana survei yaitu petugas pelayanan Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang. Petugas tersebut mengumpulkan data dari responden dengan menyiapkan kuesioner serta pengisian secara online (e-kepuasan pelanggan).

2.2. Metoda Pengumpulan Data

Metoda tahapan survey yang dilakukan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survey SKM

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi Susan-KKP (Survey Kepuasan Masyarakat KKP) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan yang mencakup unsur-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 adalah sebagai berikut :

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 informasi 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. 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).
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan layanan konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan diberikan sebagai berikut :

1. Diberi nilai 1 (tidak memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/121> atau melalui *scan barcode* pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.



<http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/121>

Gambar 2. Barcode Survey Kepuasan Masyarakat

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 pada bulan Oktober s.d bulan Desember Tahun 2025 terhadap seluruh bidang Pelayanan.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Kriteria responden adalah para pengguna layanan di unit layanan Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang. Pengguna layanan adalah orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan.

III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil kuisioner yang diisi oleh 42 responden pengguna layanan pada periode Oktober-Desember 2025, seluruhnya dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	P	21	50,00%
		L	21	50,00%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	29	69,05%
		DI/D2/D3	12	28,57%
		D4/S1	1	2,38%
		≥ S2	-	-
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	-	-
		Pegawai Swasta	1	2,38%
		Wirausaha	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	41	97,62 %
4	Usia	< 25 tahun	41	97,62 %
		25 - 45 tahun	1	2,38%
		46-60 tahun	-	-

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

Pengolahan data SKM secara aplikasi memperlihatkan pelayanan Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat **98,54**. Berdasarkan nilai tersebut maka kinerja pelayanan berada dalam kriteria mutu pelayanan A atau kategori Sangat Baik karena ada pada interval nilai 88,31-100. Adapun kriteria mutu layanan adalah :

- Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

- Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Pengolahan data IKM untuk nilai per jenis layanan dan per unsur diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai IKM per Jenis Layanan

Berdasarkan pengolahan data hasil aplikasi maka diperoleh nilai per jenis layanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai IKM perJenis Layanan

No	Jenis Layanan	IKM	SKM
1	Benih Ikan dan benih udang	4.00	100.00
2	Laporan hasil uji laboratorium	3,33	83,33
3	Surat keterangan dan/atau sertifikat	3,96	98,89

Keterangan: : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

b. Nilai per unsur layanan

Nilai unsur layanan merupakan dasar dalam penentuan IKM layanan. Setiap nilai unsur layanan akan dikalikan dengan nilai tertimbang dan selanjutnya dikonversi sehingga menghasilkan nilai IKM. Berdasarkan hasil penghitungan survey kepuasan masyarakat, diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai perUnsur Layanan

No	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Benih Ikan dan benih udang	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	Laporan hasil uji laboratorium	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	Surat keterangan dan/atau sertifikat	4.00	3,85	4.00	4.00	3,90	4.00	3,88	4.00	4.00

Keterangan :

U1 = Persyaratan

U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

U3 = Waktu Penyelesaian

U4 = Biaya/Tarif

U5 = Produk Spesifikasi jenis pelayanan

U6 = Kompetensi pelaksana

U7 = Perilaku pelaksana

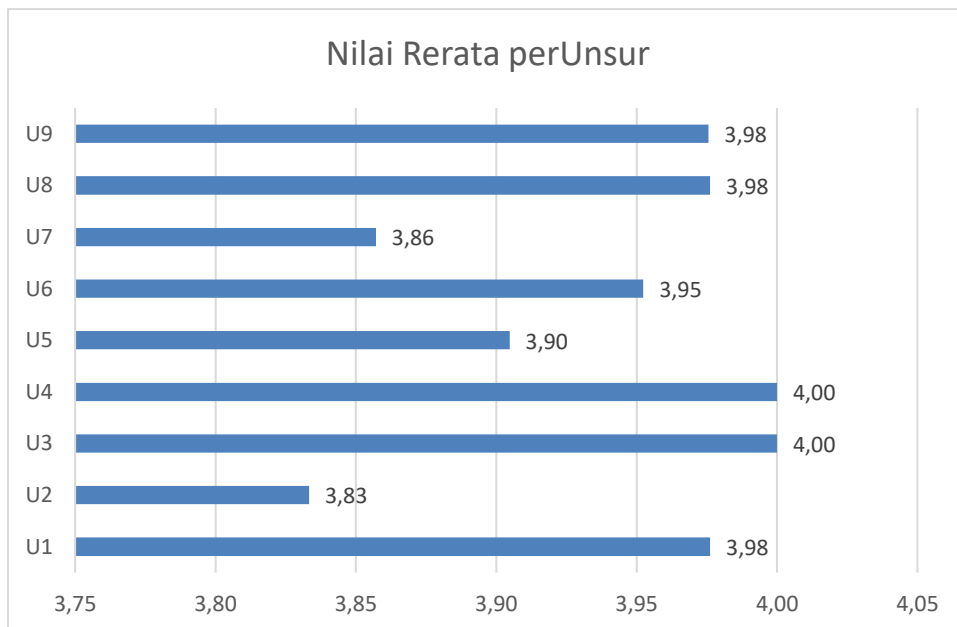
U8 = Sarana dan Prasarana

U9 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 98,54 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Hasil ini menunjukkan pelayanan yang diberikan telah dapat memuaskan pelanggan namun tetap memerlukan peningkatan pada unsur-unsur yang bernilai rendah. Jenis layanan yang diberikan pada triwulan 4 tahun 2025 meliputi penjualan benih ikan/udang, pengujian laboratorium serta layanan magang/praktek lapangan. Sebagian besar penerima layanan merupakan pelajar/mahasiswa yang berumur kurang dari 25 tahun dengan tingkat pendidikan akhir SMA/ sederajat. Komposisi jenis kelamin dari penerima layanan adalah perempuan 50,00% dan laki-laki 50,00%..



Grafik 1. Grafik nilai rerata unsur layanan

Hasil survey menunjukkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur 3 dan 4 yaitu waktu penyelesaian serta biaya/tarif layanan. Pada Triiwulan 4 tahun 2025 pelayanan didominasi oleh layanan mgang/praktek bagi siswa/mahasiswa di BLUPPB Karawang.

Tidak adanya biaya yang dibebankan memungkinkan hasil survey pada unsur biaya mendapatkan nilai yang maksimal. Waktu dalam memperoleh kegiatan magang/praktek serta sertifikatnya juga diperoleh secara langsung oleh pengguna layanan sehingga diperoleh nilai kepuasan yang tinggi.

Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur 2 (sistem, mekanisme dan prosedur) dengan nilai 3,83. Unsur ini menilai kemudahan alur pelayanan yang harus dilalui masyarakat meliputi antara lain kejelasan tahapan pelayanan, kesederhanaan prosedur, keterpaduan antarbagian serta kemudahan dipahami oleh pengguna layanan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh tim pelayanan BLUPPB Karawang untuk sosialisasi mengenai mekanisme/prosedur layanan baik itu melalui sosial media maupun media cetak. Prosedur pelayanan di BLUPPB Karawang sebagian besar telah dilakukan secara online, yang dapat menyebabkan kesulitan bagi beberapa pengguna layanan untuk mengaksesnya. Pendampingan kepada pengguna layanan diperlukan guna mempermudah pengisian alur pelayanan secara online.

Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval dan Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja UKPP (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	3,532 – 4,00	88,32 – 100,00	A	Sangat baik

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil rekapitulasi SKM Triwulan 4 tahun 2025 terdapat masukan/keluhan/saran dari pengguna layanan. Beberapa komentar pada kolom saran diantaranya adalah :

1. Pelayanan sesuai dan cepat, mendapat pengalaman baru dan teman baru.
Menyediakan tempat Wi-Fi di pesisir seperti ini
2. Rekomendasi untuk melaksanakan PKL karna tempat yg bagus untuk menambah ilmu dan pengalaman

Salah satu sarana dalam menyampaikan keluhan ataupun saran adalah melalui survey kepuasan pelanggan. Setiap saran yang masuk akan dievaluasi untuk dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan kualitas layanan di BLUPPB Karawang. Beberapa komentar pada Triwulan 4 telah menyampaikan kepuasannya terhadap layanan yang diberikan oleh BLUPPB Karawang. Terdapat saran dari

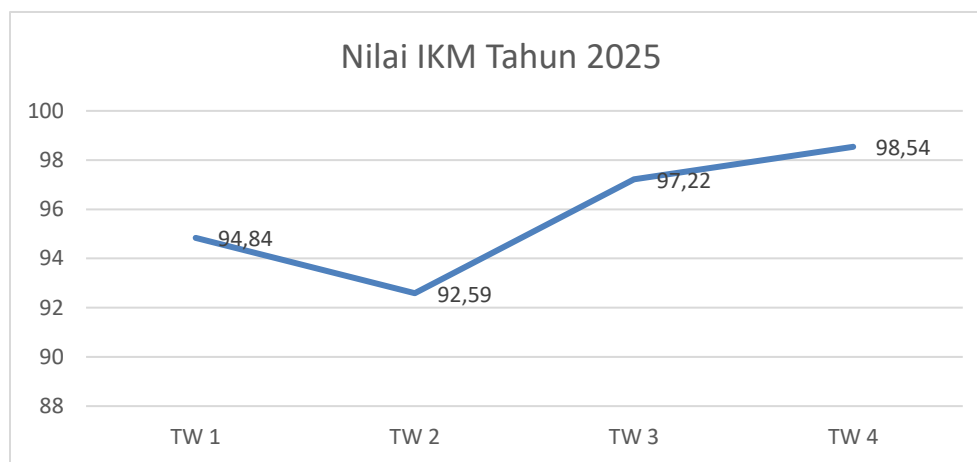
pelajar/siswa yang melakukan praktek/magang dalam penyediaan Wi-Fi. Penyediaan Wi-Fi telah difasilitasi oleh BLUPPB Karawang dengan penempatan bebas Wi-Fi pada lokasi-lokasi tertentu seperti kantor utama, aula serta ruang pelayanan teknik. Sehingga untuk rencana tindak lanjut yang akan dilakukan lebih berfokus pada unsur dengan nilai terendah yaitu sebagai berikut :

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			Januari	
1	Prosedur layanan	Pendampingan langsung kepada pengguna layanan	√	Falah

4.3 Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM mengacu pada pergerakan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diukur secara berkala (Triwulan) dalam tahun berjalan. Nilai ini menjadi indikator penting untuk melihat performa pelayanan publik dari waktu ke waktu, efektivitas tindak lanjut perbaikan layanan serta tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara layanan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 2. Tren Nilai SKM

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara umum menunjukkan kecenderungan meningkat, terutama didorong oleh pemanfaatan teknologi

digital yang mempermudah akses layanan publik, mempercepat penyelesaian tugas, serta perbaikan pada unsur-unsur pelayanan seperti persyaratan, biaya, dan kompetensi pelaksana, meskipun tetap ada elemen yang memerlukan perbaikan. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2025 nilai TW 1 yang diperoleh kategori sangat baik dengan nilai 94,84, kemudian terjadi penurunan nilai IKM pada Triwulan 2-2025. Hal ini dimungkinkan karena jumlah responden yang rendah dan hanya berasal dari 1 (satu) jenis layanan, sehingga kurang mencerminkan data yang normal. Walaupun terjadi penurunan namun nilai yang dihasilkan masih dalam kategori sangat baik (92,59). Berdasarkan survey periode Triwulan 3 tahun 2025 adanya peningkatan nilai IKM (97,22) dan terus mengalami peningkatan pada Triwulan 4 dengan nilai 98,54. Kualitas pelayanan diharapkan dapat dipertahankan dengan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Namun demikian upaya peningkatan terus dilakukan berdasarkan saran yang telah disampaikan.

V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

TABEL REALISASI ATAS RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan /Hambatan	Waktu
1	Sosialisasi mengenai prosedur layanan melalui media cetak dan sosial media	Prosedur dari pelayanan laboratorium, penjualan serta magang/praktek telah ditampilkan pada sosial media Instagram maupun facebook pada bulan Oktober 2025			Okt 2025
2	Pemantauan fasilitas asrama, kebersihan dan kerapihan	Telah dilakukan pengawasan secara rutin khususnya terhadap fasilitas di asrama			Okt 2025

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan laboratorium pengujian pada Triwulan IV tahun 2025 dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31-100. Nilai IKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan = **98,54**
- b. Unsur dengan nilai tertinggi yang diberikan oleh responden adalah unsur waktu serta biaya/tarif

1.2. Saran

Tren nilai SKM pada tahun 2025 menunjukkan kecenderungan meningkat. Namun demikian terdapat beberapa unsur yang seringkali memperoleh nilai terendah seperti biaya atau sistem, mekanisme dan prosedur. Untuk itu masih diperlukan peningkatan secara terus menerus diantaranya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan di BLUPPB Karawang untuk dapat lebih dikenal di masyarakat serta meningkatkan jumlah pengguna layanan

LAMPIRAN 1. Kuisioner Survey

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang

Data Responden

Waktu Survey :

Nama :

Jenis Usaha

☐ Perseorangan

☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

☐ __Pria/Laki-laki

☐ Wanita/Perempuan

Usia

☐ < 25 Tahun

☐ __25 s/d 40 Tahun

☐ > 40 Tahun

Pendidikan

☐ SD

☐ __SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

☐ ASN

☐ TNI/POLRI

☐ Pegawai Swasta

☐ Wirausaha

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

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

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

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

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

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

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

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

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

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

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan?**

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

- ☐ b5
- ☐ b4
- ☐ b3
- ☐ b2
- ☐ b1

Kritik dan Saran

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Lampiran 2. Pengolahan Data Survey

id_survei	Nama_Layanan	Jns_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
161019	Laporan hasil uji lab	L	25-45	S1	swasta	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Terima kasih banyak
157598	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rekomendasi untuk PKL
157597	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rekomendasi untuk pkl
157592	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya Mudah Diakses
157593	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya sangat baik dan mudah di akses
157591	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rekomendasi buat PKL pelayanan nya sangat mudah di akses
157590	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kecepatan respon pelayanan
157589	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rekomendasi untuk melaksanakan PKL
157588	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rekomendasi buat melaksanakan pkl pelayanan nya sangat mudah di akses dan banyak ilmu yang di raih
157586	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rekomendasi untuk melaksanakan PKL karna tempat yg bagus untuk menambah ilmu dan pengalaman
157587	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4.	Pelayanan nya mudah di akses

157585	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rekomendasi untuk melaksanakan PKL, pelayanan mudah di akses, pelayanan cepat
157584	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya mudah diakses
157583	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rekomendasi untuk tempat pkl
155142	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Menambahkan tempat gym Pelayanan nya sangat baik dan sesuai, tanggapan nya langsung ditanggapi
155141	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan di BLUPPB sudah sesuai.
155140	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik Memberikan ilmu yang berwawasan
155139	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik
155138	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya sangat memuaskan
155137	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sesuai dan cepat, mendapat pengalaman baru dan teman baru. Menyediakan tempat Wi-Fi di pesisir seperti ini
155136	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat sesuai

155135	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya ramah dan sopan terhadap semua tamu yang datang
155134	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat sesuai
155133	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang baik, sopan dan cepat
155132	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan oleh BLUPPB Karawang sudah sangat baik dan sesuai dengan prosedur yang ada.
155131	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat baik dan mudah
155130	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih banyak untuk BLUPPB Karawang disini kita mendapatkan pengalaman baru, teman" baru, dan banyak orang " baikkk, pelayanan dari lapangan dan asrama juga sangat memuaskan
154622	benih ikan dan benih udang	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penanganan nya sangat memuaskan
154621	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Pelayanan nya sangat sesuai dan Tingkatkan untuk lebih baik lagi
154620	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Pelayanan sangat sesuai dan sangat mudah di mengerti
154618	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	3	3	3	4	4	Pelayanan nya sangat sesuai

154617	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanannya sangat baik dan luar biasa
154616	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Pelayanan yang baik
154613	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang harus sesuai
154614	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya sangat mudah
154612	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya Sangat Sesuai
154611	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya sangat sesuai
154610	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat baik
154609	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya sesuai
154608	Surat keterangan dan/atau sertifikat	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sesuai
154607	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	3	4	3	4	4	pelayanan nya sesuai dan Sangat baik
154606	Surat keterangan dan/atau sertifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya sesuai