

LAPORAN TAHUN 2026

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN PUBLIK BLUPPB KARAWANG



Kementerian Kelautan dan Perikanan

Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya

Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya

Karawang

2026

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 2026.

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, Maret 2026

Kepala Balai Layanan Usaha Produksi
Perikanan Budidaya Karawang



M. Farhan, 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 adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif. Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, seperti institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain. Berdasarkan Undang Undang ditegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Sesuai dengan **Kepmen KP 20 Tahun 2025 BLUPPB Karawang** pada saat ini jenis layanan kepada masyarakat yaitu layanan pembudidayaan ikan, layanan pengujian laboratorium, layanan konsultasi dan BIMTEK serta layanan penggunaan peralatan budi daya. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Selanjutnya ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka pelayanan publik BLUPPB Karawang melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. BLUPPB Karawang menggunakan peraturan tersebut sebagai dasar melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan untuk jasa layanan publik BLUPPB Karawang Tahun 2026.

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.

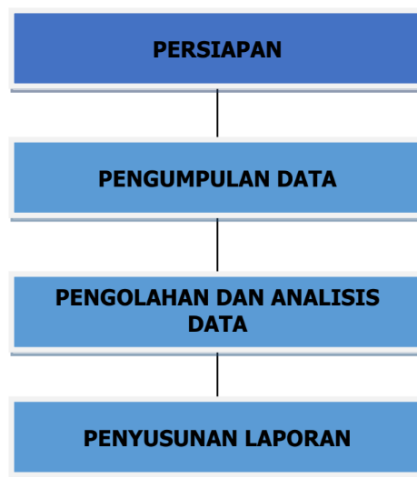
II. PENGUMPULAN DATA SKM

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 Triwulan I tahun 2026 pada bulan Januari s.d bulan Maret Tahun 2026 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 21 responden pengguna layanan pada periode Januari-Maret 2026, 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	6	28,57 %
		L	15	71,43 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	10	47,62 %
		DI/D2/D3		-
		D4/S1	10	47,62 %
		≥ S2	1	4,76 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	1	4,76 %
		Pegawai Swasta	-	-
		Wirausaha	2	9,52%
		Pelajar/Mahasiswa	18	85,71 %
4	Usia	< 25 tahun	18	85,71 %
		25 - 45 tahun	2	9,52%
		46-60 tahun	1	4,76 %

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

- Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00) Pengolahan data SKM secara aplikasi memperlihatkan pelayanan Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat **92,06**. 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 (Baik; 88,31-100)
- 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	Nilai SKM
1	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	3.78	94,44
2	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan	3.66	91,52
3	Pembudidayaan ikan : Ikan dan udang konsumsi	4,00	100

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

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan	3.68	3.68	3.68	3.63	3.53	3.58	3.63	3.79	3.74
Pembudidayaan ikan/Praktek kegiatan pendidikan dan pelatihan budidaya ikan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

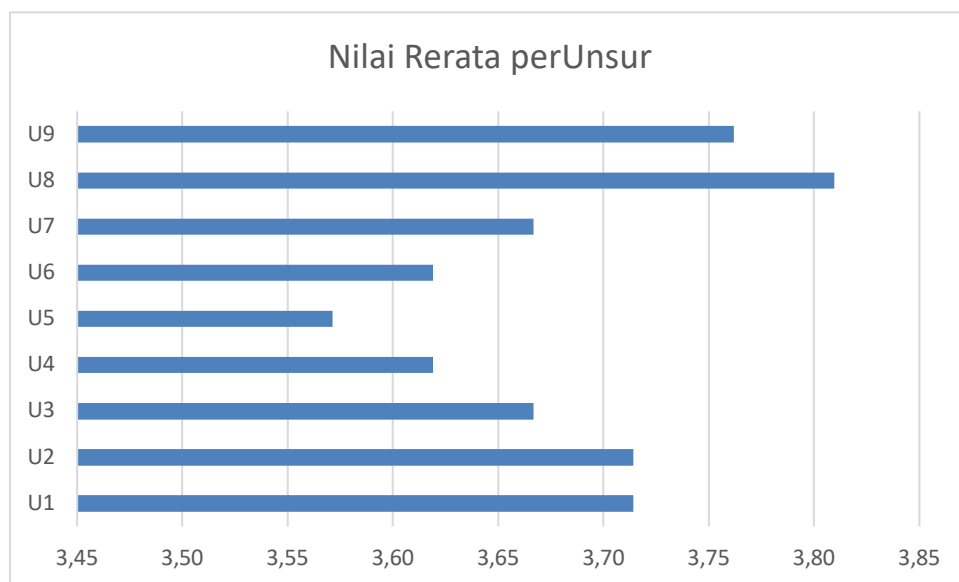
U8 = Sarana dan Prasarana

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) 92,06 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. Penerima layanan pada Triwulan 1 ini sebagian besar merupakan pelajar yang menggunakan layanan di Balai Layana Usaha Budidaya Karawang baik siswa maupun mahasiswa, Usia para penerima layanan 85,71% masih di bawah 25 tahun dengan komposisi jenis kelamin yang perempuan 28,57% dan laki-laki 71,43%..



Grafik 1. Grafik nilai rerata unsur layanan

Hasil survey menunjukkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur 8 (sarana dan prasarana). Persyaratan sarana dan prasarana pelayanan publik wajib memenuhi standar kenyamanan, keamanan, keterjangkauan, dan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan (difabel, lansia, ibu hamil). Fasilitas utama meliputi ruang tunggu, loket, toilet, dan sarana khusus disabilitas, dengan prinsip kemudahan akses.

Seluruh penerima layanan memberikan respon yang baik pada kolom saran dengan kepuasan pada pelayanan yang diberikan serta petugas layanan yang ramah. Upaya peningkatan secara terus menerus harus dilakukan guna pencapaian pelayanan publik yang lebih baik lagi. Setiap unsur diupayakan adanya peningkatan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna layanan.

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 I 2026 tidak terdapat keluhan dari pengguna layanan. Beberapa komentar pada kolom sarana diantaranya adalah :

1. BLUPPB KARAWANG memberikan pengalaman magang yang bagus
2. Tidak ada kritik, semuanya ok orang nya ramah dan cara penjelasan ke anak magang sangat baik, tolong pertahankan
3. Semoga semakin maju pelayanan lab nya

Adanya perubahan jenis layanan di BLUPPB Karawang maka diperlukan sosialisasi kepada masyarakat. Topik utama yang perlu disampaikan antara lain mengenai jenis dan produk layanan yang tersedia di BLUPPB Karawang..

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			April	
1	Produk spesifikasi jenis layanan	Forum Konsultasi Publik	√	Indra P

4.3 Tren Nilai SKM

Nilai SKM yang diperoleh harus dievaluasi secara berkesinambungan. Pada Triwulan I tahun 2026 merupakan awal dari perolehan nilai SKM tahun 2026. Analisis SKM Triwulan 1 tahun 2026 dilakukan berdasarkan nilai SKM yang diperoleh. Hasil analisis 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. Nilai SKM pada Triwulan I tahun 2026 Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang yang diperoleh adalah **92,06** dengan kriteria sangat baik. Jenis layanan yang diberikan antara lain pengujian laboratorium, konsultasi dan bimbingan teknis (termasuk siswa magang/praktek dan penjualan ikan konsumsi. Upaya perbaikan akan terus dilakukan untuk dapat meningkatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat.

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 prosedur layanan	Pendampingan langsung kepada pengguna layanan dan pembuatan video pengisian SiPatin	https://youtu.be/VKnP8d__9NY 	Kemampuan personel berbeda-beda dalam penggunaan aplikasi	Januari 2026

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan laboratorium pengujian pada Triwulan I tahun 2026 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 = **92,06**
- b. Unsur dengan nilai tertinggi yang diberikan oleh responden adalah unsur sarana dan prasarana dan nilai terendah pada unsur produk spesifikasi jenis layanan

1.2. Saran

Pelayanan publik yang dijalankan oleh BLUPPB Karawang telah berlangsung dengan baik. Peningkatan perlu diupayakan secara terus menerus diantaranya dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga jenis layanan yang ada di BLUPPB Karawang lebih dikenal oleh masyarakat,

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_ Kela min	Usia	Pen ddk	Peker jaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
174449	Laporan hasil uji lab	L	25-45	S1	Wira usaha	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Semoga semakin maju pelayanan lab nya
174447	ikan dan udang konsumsi	L	46-60	SMA	Wira usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya sudah cukup memuaskan
166927	Surat keterangan/ser tifikat	P	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	3	3	4	4	BLUPPB KARAWANG memberikan pengalaman magang yang bagus
166926	Surat keterangan/ser tifikat	P	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Secara keseluruhan BLUPPB Karawang sangat baik dan ramah.
166018	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Semoga BLUPPB Karawang terus berinovasi dalam berbagai bidang perikanan
166017	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	S1	pelajar	4	4	4	3	3	3	3	4	3	Tidak ada kritik, semuanya ok orang nya ramah dan cara penjelasan ke anak magang sangat baik, tolong pertahankan
165636	Surat keterangan/ser tifikat	P	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus dan cepat
164935	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Aman dan sangat nyamamn
164933	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Memuaskan dan Sangat baik
164932	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Sangat baik dan memuaskan
164931	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanannya sangat baik aman dan nyaman
164930	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	baik, aman, nyaman dan sangat memuaskan
164929	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Semua pelayanannya sangat ramah dan memuaskan
164928	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua pelayanan sangat baik, dan sangat memuaskan
163266	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	4	3	4	4	3	memuaskan dan respon ny sangat cepat kritik nya tingkatkan lagi
163265	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	SMA	pelajar	3	4	4	3	3	4	4	4	4	sangat bagus cepat dan memuaskan

162669	Surat keterangan/ser tifikat	P	25-45	S2	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Prima makasih banyak mba Tasya
162544	Surat keterangan/ser tifikat	P	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	selama menjalankan kegiatan magang di BLUPPB saya mendapatkan pelayanan yang sangat baik
162543	Surat keterangan/ser tifikat	P	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	selama menjalankan kegiatan magang, pelayanan di BLUPPB Karawang sangat baik. jaya selalu BLUPPB
162542	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selama menjalani kegiatan magang perihal teknis dan teori dijelaskan secara spesifik dan mudah dipahami sehingga mendukung kegiatan magang ini berjalan dengan lancar
162541	Surat keterangan/ser tifikat	L	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat terus dan sukses selalu