

**LAPORAN TRIWULAN 2 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, Juni 2025

Kepala Balai Layanan Usaha Produksi  
Perikanan Budidaya Karawang



M. Farang, 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

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, setiap instansi pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel. Salah satu instrumen penting untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan secara berkelanjutan. 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 Permen KP 54 Tahun 2022 BLUPPB Karawang pada saat ini memiliki 3 (tiga) jenis layanan kepada masyarakat yaitu layanan laboratorium, layanan BIMTEK serta layanan ikan/pakan buatan. Sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pelaksanaan SKM ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui survei ini, instansi diharapkan dapat memperoleh gambaran obyektif mengenai kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat, sekaligus menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan perbaikan dan peningkatan mutu layanan ke depan.

## **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 54 Tahun 2022 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 disebarakan 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](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 April s.d bulan Juni 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 6 responden pengguna layanan pada periode April-Juni 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	4	66,67%
		L	2	33,33%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	3	50,0%
		DI/D2/D3	2	33,33%
		D4/S1	1	16,67%
		≥ S2		-
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	-	-
		Pegawai Swasta	-	-
		Wirausaha	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	6	100 %
4	Usia	< 25 tahun	6	100 %
		25 - 45 tahun	-	-
		46-60 tahun	-	-

#### 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 **92,59**. 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 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	-	-
2	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan	3.70	92,59
3	Pembudidayaan ikan/Praktek kegiatan pendidikan dan pelatihan budidaya ikan	-	-

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
Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,83	3,83	3,67

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

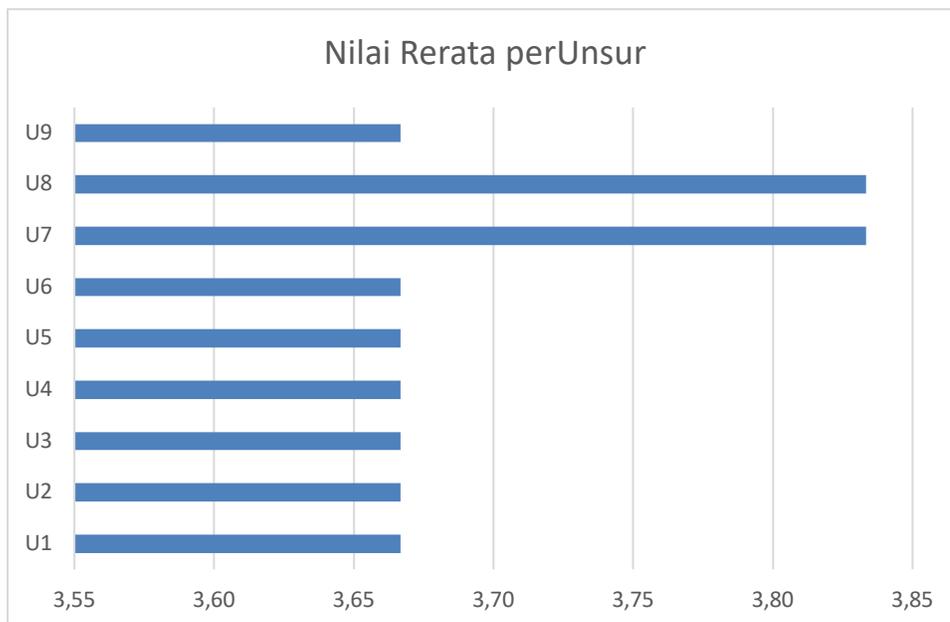
U8 = Sarana dan Prasarana

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) 92,59 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 2 ini merupakan pelajar yang menggunakan layanan magang atau praktek lapangan di Balai Layana Usaha Budidaya Karawang baik siswa maupun mahasiswa, Usia para penerima layanan seluruhnya masih di bawah 25 tahun dengan komposisi jenis kelamin yang perempuan 66,67% dan laki-laki 33,33%..



Grafik 1. Grafik nilai rerata unsur layanan

Hasil survey menunjukkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur 7 (perilaku pelaksana) dan 8 (Sarana dan prasarana). Unsur perilaku pelaksana dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap petugas pelayanan juga dapat kita lihat dari hasil survey yang

menunjukkan seluruh responden memberikan rating 5 untuk petugas pelayanan. Sikap dan perilaku petugas pelayanan telah bersikap cermat, santun, ramah, sopan, responsif, transparan, dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Masyarakat merasa bahwa fasilitas, peralatan, dan perlengkapan yang digunakan untuk mendukung penyediaan pelayanan telah mencukupi. Sarana dan prasarana ini meliputi berbagai hal, mulai dari gedung dan ruangan, peralatan kantor, hingga fasilitas pendukung seperti area parkir, ruang tunggu, dan toilet.

Sedangkan untuk unsur-unsur lainnya masyarakat memberikan nilai yang sama (3,67) dan masih dalam dalam kriteria sangat baik sesuai Tabel 4. 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 2 2025 tidak terdapat keluhan dari pengguna layanan. Beberapa komentar pada kolom saran diantaranya adalah :

1. Pelayanan sangat baik
2. *Recommended* untuk tempat magang/praktek

Peningkatan harus dilakukan secara terus menerus. Tidak adanya saran, pengaduan ataupun masukan dari masyarakat, maka upaya peningkatan dilakukan berkaitan dengan sosialisasi mengenai layanan di BLUPPB Karawang. Hal ini dimaksudkan untuk dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan di BLUPPB Karawang.

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			Juli	
1	Produk Jenis layanan	Sosialisasi mengenai produk jenis layanan mengenai sosial media	√	Rangga

### 4.3 Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dapat dilihat dari hasil survei secara periodik dan berkesinambungan. Tren ini dapat menunjukkan kecenderungan layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya Karawang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 2. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat

bahwa terjadi penurunan nilai IKM pada Triwulan 2-2025 dibandingkan dengan Triwulan 1-2025. Hal ini dimungkinkan karena jumlah responden yang rendah dan hanya berasal dari 1 (satu) jenis layanan, sehingga kurang mencerminkan data yang normal. Walaupun tidak ada patokan jumlah responden yang berpartisipasi, namun dengan sedikitnya responden kurang mencerminkan sebaran data yang normal. Walaupun terjadi penurunan namun nilai yang dihasilkan masih dalam kategori sangat baik. Analisis peningkatan yang diperlukan tetap diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang semakin baik.

## 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menempatkan sarana media pengaduan/saran/masukan masyarakat pada tempat yang mudah terlihat oleh masyarakat		Keterbatasan anggaran sehingga dilakukan secara online	April 2025

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1.1. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan laboratorium pengujian pada Triwulan II tahun 2025 dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat pengguna. 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 = **92,59**
- b. Unsur dengan nilai tertinggi yang diberikan oleh responden adalah unsur perilaku petugas serta unsur sarana dan prasarana

### 1.2. Saran

Pelayanan publik yang dijalankan oleh BLUPPB Karawang telah berlangsung dengan baik. Peningkatan perlu diupayakan secara terus menerus diantaranya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan di BLUPPB Karawang untuk dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan

## LAMPIRAN 1. Kuisiener 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	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
134084	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih pelayanannya
127823	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good job sekali
127822	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	L	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Best banget, menyenangkan, kalian jangan lupa magang disini
127821	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	recommended banget guys
122077	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Sangat baik dan bagus
122076	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	ya bagus dan baik