

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 1**



**DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN**  
**KABUPATEN BANYUMAS**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
<b>BAB III</b>	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
<b>BAB IV</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	14
2. Hasil Olah Data SKM	15

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Semester 1 yaitu 1 Januari – 30 Juni 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	5

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	5
----	--------------------------------	-----------	---

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 1.200 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 291 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 151 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	147	97,35%
		PEREMPUAN	4	2,65%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	8	5,3%
		SLTP	21	13,91%
		SLTA	94	62,25%
		DIII	7	4,64%
		SI	21	13,91%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	90	59,6%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	61	40,4%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Pemeriksaan Gangguan Reproduksi Ternak	0	0%
		Pelayanan Laboratorium (	0	0%



		Pemeriksaan sampel susu )		
		Pelayanan Laboratorium ( Pemeriksaan Darah ( brucellosis))	0	0%
		Pelayanan Penjualan Benih Ikan	62	41%
		Pemotongan Ruminansia Besar (Sapi, Kerbau)	11	7,3%
		Penerbitan SKSR ( Surat Keterangan Status Reproduksi )	0	0%
		Penerbitan SKKH ( Surat Keterangan Kesehatan Hewan )	15	9,9%
		Penerbitan SKKPH ( Surat Keterangan Kesehatan Produk Hewan )	0	0%
		Rekomendasi Teknis Ijin Usaha Peternakan	0	0%
		Rekomendasi Teknis Ijin Praktek Dokter Hewan	0	0%
		Rekomendasi Teknis Perusahaan Peternakan ( Bibit , Pakan )	0	0%
		Rekomendasi Teknis Pendirian Klinik Hewan	0	0%

	Rekomendasi Teknis Poultry Shop	0	0%
	Rekomendasi Teknis Surat Tanda Daftar Usaha Hasil Perikanan	0	0%
	Pemeriksaan Hama dan Penyakit Ikan	12	7,9%
	Pemeriksaan Kualitas air	24	15,9%
	Pelayanan Inseminasi Buatan	2	1,3%
	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Hewan ( Pengobatan Massal dll )	4	2,6%
	Surat Keterangan Asal Ikan ( SKAI )	0	0%
	Pemotongan Ruminansia Kecil (Kambing, Domba)	21	13,9%

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		85	82,25	83	84,25	84,5	87,25	87,25	93,5	83,5
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan		86 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 82,25. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 83 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 83,5.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 93,5 dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana serta perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 87,25.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan September 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	Peningkatan Aplikasi Perangkat Daerah untuk memudahkan dalam pencarian data dan pelayanan yang dibutuhkan				√	<b>Dinkannak</b>
2	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	<b>Dinkannak</b>
3	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Perbaikan pada Gedung RPH Cilongok dan Tempat Parkir pada Kantor Dinkannak				√	<b>Dinkannak</b>

## 4.3 Tren Nilai SKM

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

dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86. Meskipun demikian, Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banyumas tetap berusaha konsistensi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kompetensi Pelaksana serta perilaku Pelaksana.

Banyumas, Juli 2024

**Kepala Dinas Perikanan dan Peternakan  
Kabupaten Banyumas**



**Ir. SULISTIONO, M.Si  
NIP. 19682802 199403 1 004**

LAMPIRAN

1. KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN KABUPATEN BANYUMAS

Tanggal :	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Waktu :	<input type="checkbox"/> 08.00-12.00*	<input type="checkbox"/> 13.00-17.00*
Jenis Layanan yang diterima :				
Profil Responden				
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia :	<input type="text"/> Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Polri	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
	<input type="checkbox"/> Lainnya :.....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayananan.</p> <p>1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat Mahal 2. Mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>



## 2. Hasil Olah Data SKM

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN  
KABUPATEN BANYUMAS  
SEMUA JENIS PELAYANAN  
TANGGAL 01-01-2024 sd 30-06-2024**

Baris 10 | Urut

Seri

#	NOHP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PETIRIAAN	PRODIKSI	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	081027379023	SUBITO	2024-01-25 07:58:38	L	Swasta	DI	Pelayanan Perjudan Berkas	4	3	3	3	4	3	3	4
2	085227936789	MARSO	2024-01-25 08:17:41	L	Swasta	DI	Pelayanan Perjudan Berkas	4	3	3	3	3	3	4	4
3	081022597583	HANJUN	2024-01-25 08:20:41	L	Swasta	DI	Pelayanan Perjudan Berkas	3	3	3	3	4	3	3	4
4	08099454351	RIDHO	2024-01-30 11:50:11	L	Swasta	SM	Pelayanan Perjudan Berkas	3	4	3	3	3	3	3	4

**REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN

(PERIODE 01-01-2024 sd 30-06-2024)

	NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (R)	NILAI INTERVAL KONVERSI (IKK)	NILAI IKM UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN (K)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
	3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,39	87	B	Baik
#	UNSUR PELAYANAN		NILAI IKM	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN	UKURAN KINERJA
1	Persyaratan		3,4	85	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		3,29	82,25	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian		3,32	83	B	Baik
4	Biaya/Tarif		3,37	84,25	B	Baik