



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Tahunan 2024

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Website : <http://dislautkan.kepriprov.go.id>
Email : dkp@kepripov.go.id

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik**

Tanjungpinang, 19 Agustus 2024

KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU



SAID SUDRAJAD, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19690504 200003 1 008

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami persembahkan kehadiran Allah SWT, Allah Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Akhir dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau dapat diselesaikan. Laporan ini kami susun sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan informasi yang dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau sehingga dapat menjadi tolak ukur outcome kegiatan. Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau ini merupakan laporan Tahun 2024.

Kami mengucapkan terima kasih kepada para responden atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau selaku pelaksana Survei mengharapkan hasil Survei ini dapat mendorong semua unit kerja pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau yaitu Bidang-bidang, Cabang Dinas dan UPTD, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner berupa Google Formulir (*google forms*).

Pelaksanaan survei dan laporan ini, masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar dapat lebih baik, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima, semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak khususnya segenap jajaran di Lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau.

Tanjungpinang, 19 Agustus 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR TABEL	V
DAFTAR GAMBAR	VI
BAB I PENDAHULUAN	7
A. LATAR BELAKANG	7
B. TUJUAN DAN SASARAN	7
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN	8
D. TAHAPAN PELAKSANAAN.....	8
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	9
A. METODE SURVEI.....	9
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	9
C. VARIABEL PENGUKURAN SKM	10
D. TEKNIK ANALISIS DATA.....	11
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
A. PERSYARATAN	14
B. PROSEDUR	15
C. WAKTU PELAYANAN.....	16
D. BIAYA/TARIF	17
E. PRODUK PELAYANAN	18
F. KOMPETENSI PELAKSANA	19
G. PERILAKU PELAKSANA	20
H. Sarana Prasarana PELAYANAN	21
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	22
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	22
A. KESIMPULAN	22
B. REKOMENDASI.....	23
RUJUKAN:	24

DAFTAR TABEL

TABEL 1 KATEGORI MUTU LAYANAN.....	11
TABEL 2 RATA RATA SKOPR DAN PERINGKAT PADA SETIAP RUANG LINGKUP PENGUKURAN.....	12
TABEL 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN	14
TABEL 4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR	15
TABEL 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN.....	16
TABEL 6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA / TARIF	17
TABEL 7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK JENIS PELAYANAN.....	18
TABEL 8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA.....	19
TABEL 9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA.....	20
TABEL 10 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP SARANA PRASARANA PELAYANAN ...	21
TABEL 11 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN.....	22

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN	14
GAMBAR 2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR.....	15
GAMBAR 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN	16
GAMBAR 4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA / TARIF	17
GAMBAR 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK JENIS PELAYANAN	18
GAMBAR 6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA	19
GAMBAR 7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA	20
GAMBAR 8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	21
GAMBAR 9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	22

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari layanan. Berdasarkan hal tersebut Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau melaksanakan survei SKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan telah mendapatkan rekomendasi pelaksanaan dari Badan Pusat Statistik Republik Indonesia melalui laman <https://romantik.web.bps.go.id/>.

B Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang berkeadilan, kredibel, transparan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau . Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau.

C Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahunan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau ini dilaksanakan pada Bulan Maret s.d Juli Tahun 2024.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau yaitu :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa Google Formulir (*Google Forms*), berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Survei dilakukan sesuai jadwal pelayanan.
4. Kuesioner yang telah diisi melalui *Google Forms* diolah data oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan yang terdapat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau , antara lain:

1. Rekomendasi Perizinan Berusaha Sub Sektor Penangkapan Ikan (PBSPI);
2. Rekomendasi Perizinan Berusaha Sub Sektor Pengangkut Ikan (PBSPI Angkut);
3. Rekomendasi Perizinan Berusaha Sub Sektor Penangkapan Ikan-Andon (PBSPI-Andon);
4. Rekomendasi Surat Tanda Keterangan Andon Penangkapan Ikan (STKA);
5. Rekomendasi Tanda Daftar Kapal Perikanan (TDKP);
6. Rekomendasi BBM Bersubsidi Untuk Kapal Perikanan Berukuran 1 s.d 10 GT;
7. Rekomendasi BBM Bersubsidi Untuk Kapal Perikanan Berukuran 11 s.d 30 GT;
8. Rekomendasi Pembelian Jenis BBM Tertentu Untuk Kapal Perikanan 1s.d 10 GT;
9. Permohonan Sertifikasi Kelayakan Pengolahan (SKP);
10. Tanda Pencatatan Usaha Pembudidaya Ikan (TPUPI);
11. Tanda Pencatatan Gombang;
12. Rekomendasi Penerbitan SKP / Good Manufacturing Practices (GMP);
13. Jasa Air Blast Freezer (UPTD Balai Pelabuhan Pantai);
14. Pemakaian Tanah / Kawasan Pelabuhan (UPTD Balai Pelabuhan Pantai);
15. Pemakaian Bangunan / Sarana Pelabuhan (UPTD Balai Pelabuhan Pantai);
16. Pemakaian Peralatan / Prasarana Pelabuhan (UPTD Balai Pelabuhan Pantai);
17. Jasa Sewa Kendaraan Pengangkut (UPTD Balai Pelabuhan Pantai);
18. Penjualan Es (UPTD Balai Pelabuhan Pantai);
19. Penjualan Air (UPTD Balai Pelabuhan Pantai);
20. Uji Organoleptik (UPTD BPMP2KP);
21. Uji Mikrobiologi (UPTD BPMP2KP);
22. Uji Kimia (UPTD BPMP2KP);
23. Uji Fisik (UPTD BPMP2KP);

24. Pemakaian Sarana/Prasarana (UPTD BPMP2KP);
25. Pemakaian Asrama (UPTD Balai Benih Ikan);
26. Sewa Ruang Pertemuan (UPTD Balai Benih Ikan);
27. Pemakaian Bak Pemeliharaan (UPTD Balai Benih Ikan);
28. Jasa Packing (UPTD Balai Benih Ikan);
29. Uji Bakteri (UPTD Balai Benih Ikan);
30. Uji Virus (UPTD Balai Benih Ikan);
31. Uji Parasit (UPTD Balai Benih Ikan);
32. Uji Kualitas Air (UPTD Balai Benih Ikan);
33. Penjualan Benih Ikan (UPTD Balai Benih Ikan);

Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner menggunakan *google forms (google formulir)* dengan pengisian menggunakan *Handphone Android*,

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSPSI	MUTU PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	NILAI INTERVAL
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,52
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

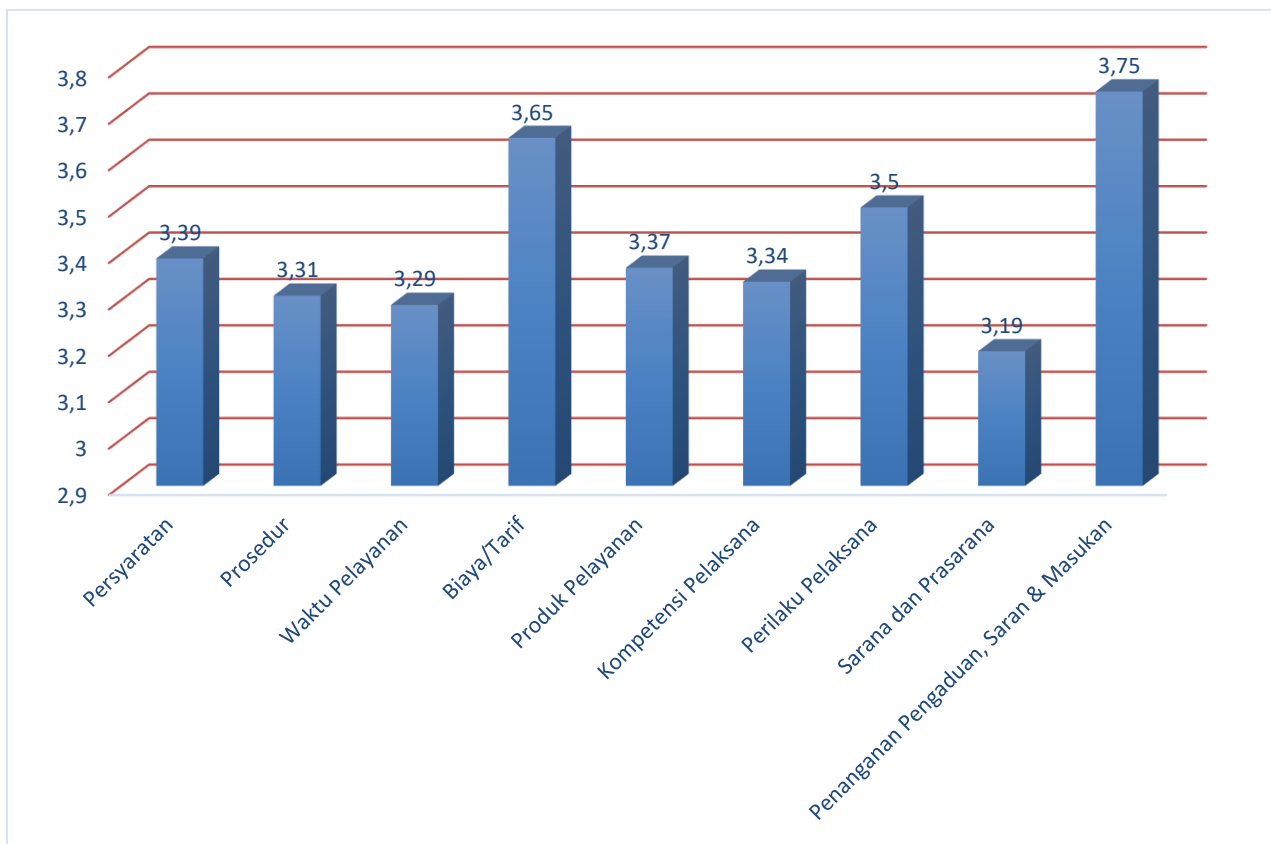
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 506 orang. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang di peroleh dari Bidang, Cabang Dinas dan UPTD di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau sebesar **3,43** berada pada kategori "**BAIK**" (nilai interval 3,06 – 3,54).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2. Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.39	Baik	4
2.	Prosedur	3.31	Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3.29	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3.65	Sangat Baik	2
5.	Produk Pelayanan	3.37	Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.34	Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3.50	Baik	3
8.	Sarana & Prasarana	3.19	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3.75	Sangat Baik	1

UNSUR PELAYANAN



A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,39 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,52 kategori **"Baik"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau yaitu lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

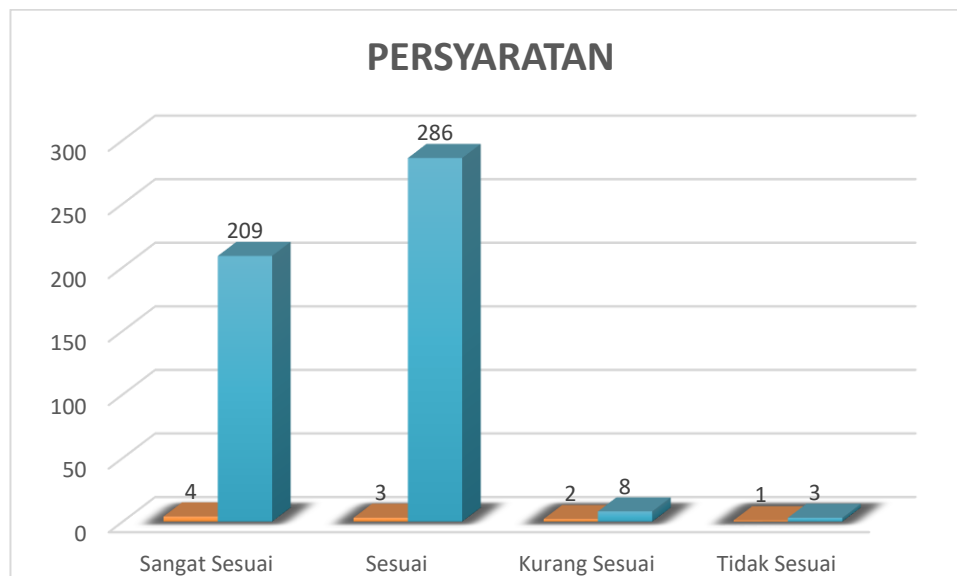
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	209	41%
2.	Sesuai	3	286	57%
3.	Kurang Sesuai	2	8	2%
4.	Tidak Sesuai	1	3	1%
Jumlah			506	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

B. Prosedur

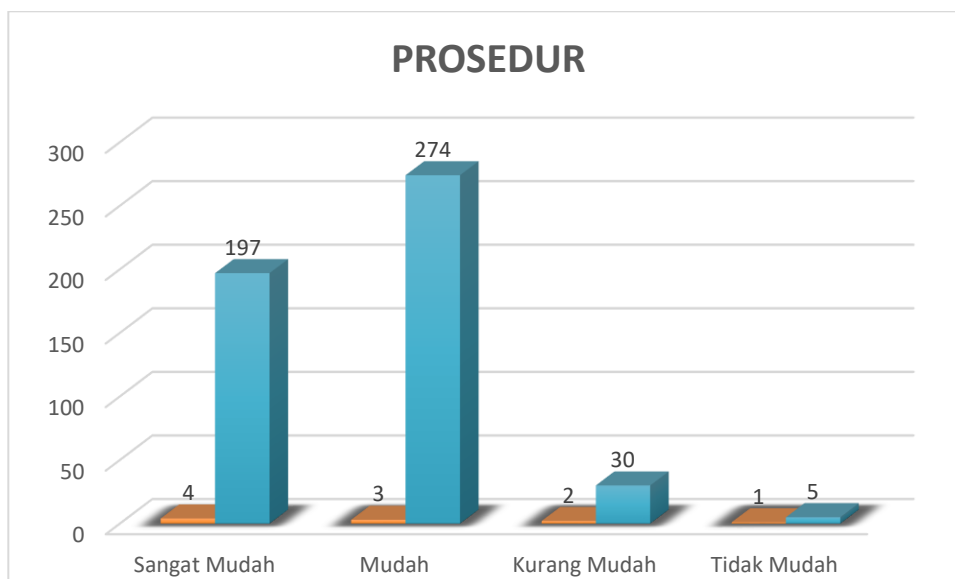
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,31 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,52 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban Survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	197	39%
2.	Mudah	3	274	54%
3.	Kurang Mudah	2	30	6%
4.	Tidak Mudah	1	5	1%
Jumlah			2506	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

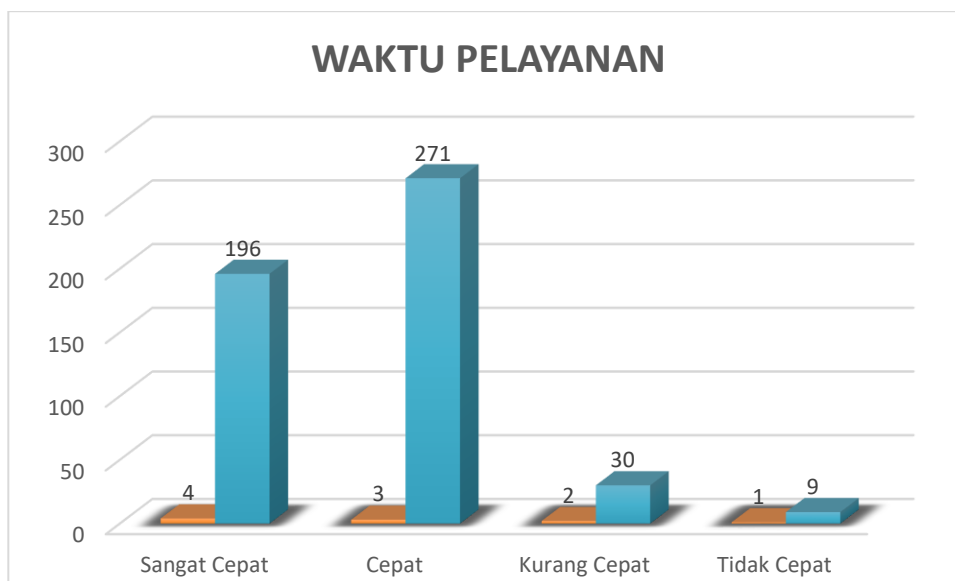
C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,29 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,52 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	196	39%
2.	Cepat	3	271	54%
3.	Kurang Cepat	2	30	6%
4.	Tidak Cepat	1	9	2%
Jumlah			506	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

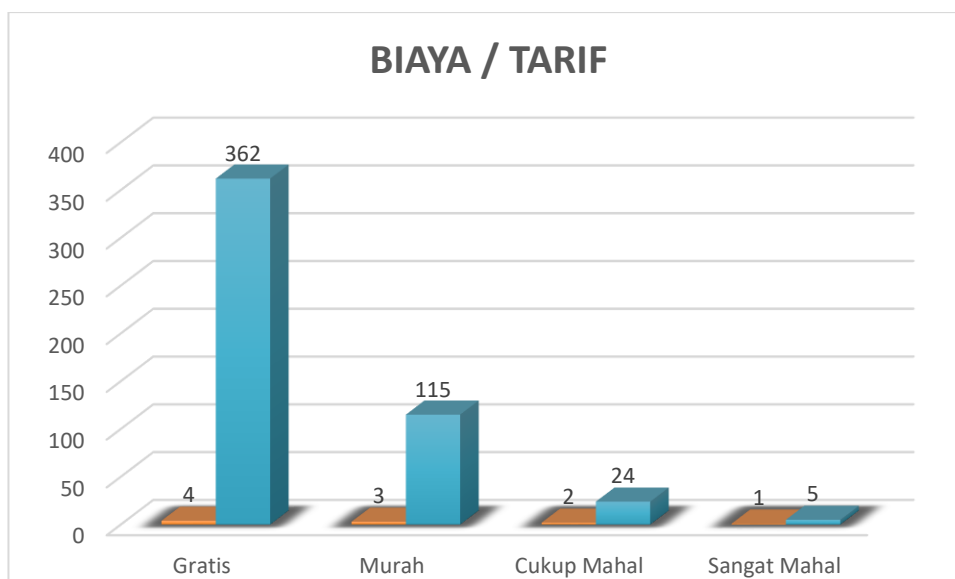
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,65 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	362	72%
2.	Murah	3	115	23%
3.	Cukup Mahal	2	24	5%
4.	Sangat Mahal	1	5	1%
Jumlah			506	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

E. Produk Pelayanan

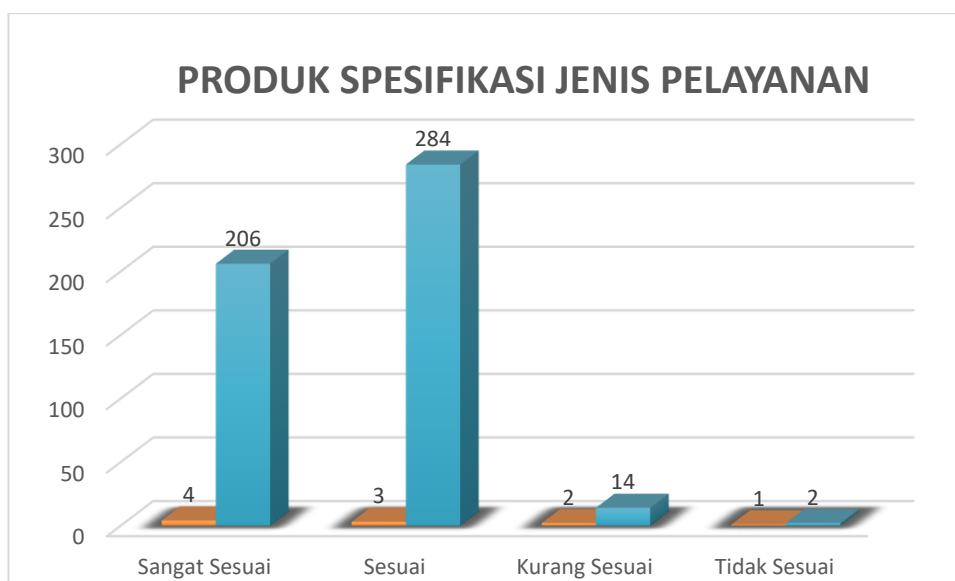
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,37 berada pada interval skor 3,06 – 3,52 kategori **"Baik"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	206	41%
2.	Sesuai	3	284	56%
3.	Kurang Sesuai	2	14	3%
4.	Tidak Sesuai	1	2	0%
Jumlah			506	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

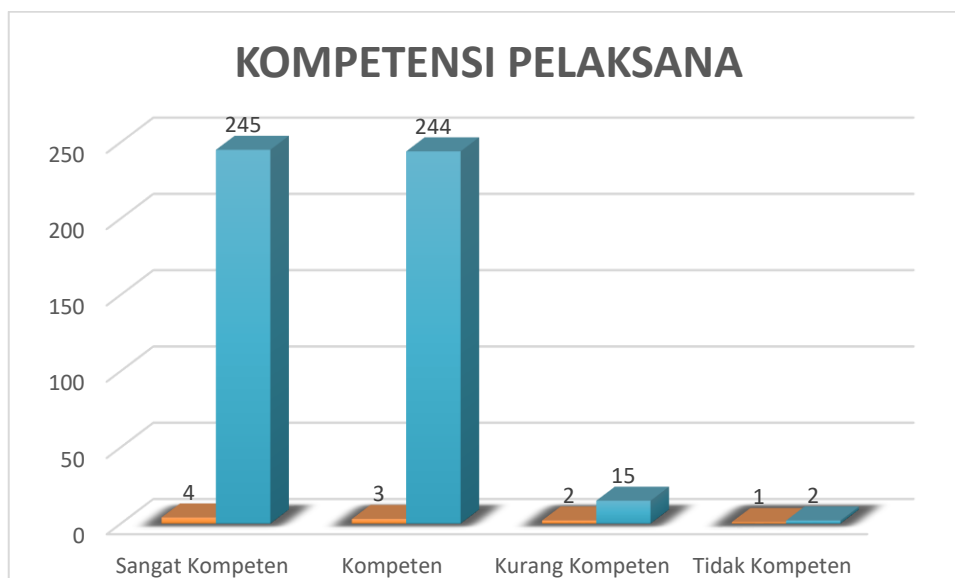
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,44 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,52 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	245	48%
2.	Mampu	3	244	48%
3.	Kurang Mampu	2	15	3%
4.	Tidak Mampu	1	2	0%
Jumlah			506	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

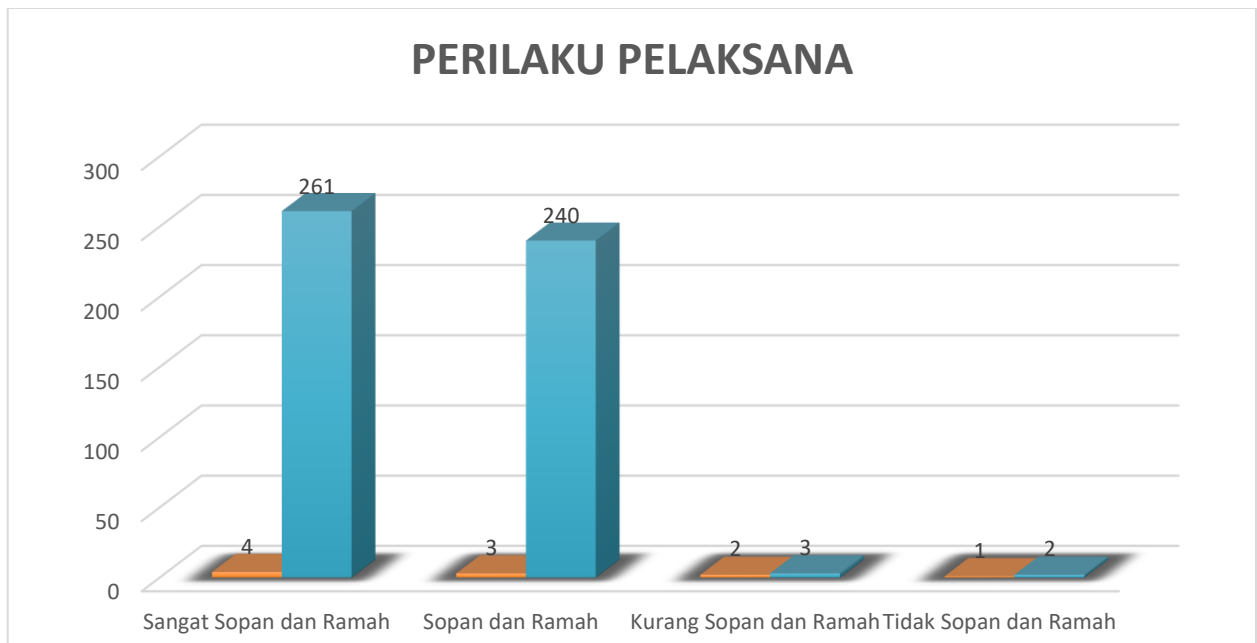
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,50 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,52 kategori "**Baik**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	261	52%
2.	Sopan dan Ramah	3	240	47%
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	3	1%
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	2	0%
Jumlah			506	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

H. SARANA DAN PRASARANA

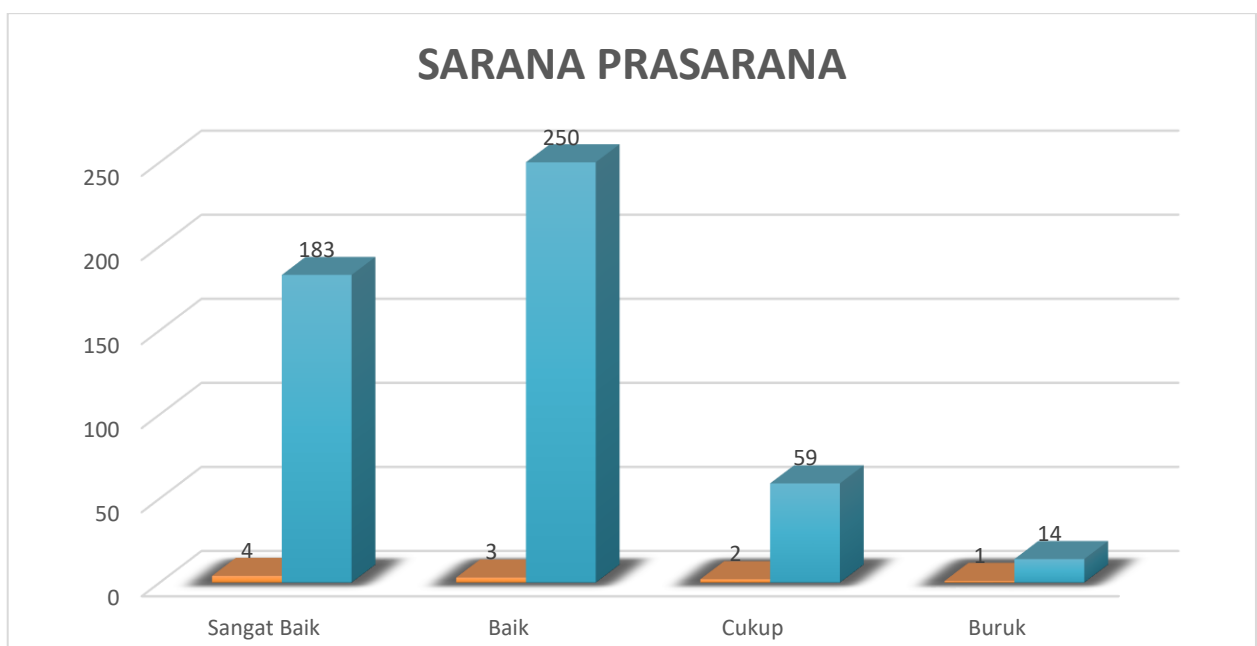
Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,19 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, ruang lingkup pelayanan sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pada ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini. Tabel 10.

Tabel 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	183	36%
2.	Baik	3	250	49%
3.	Cukup	2	59	12%
4.	Buruk	1	14	3%
Jumlah			506	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

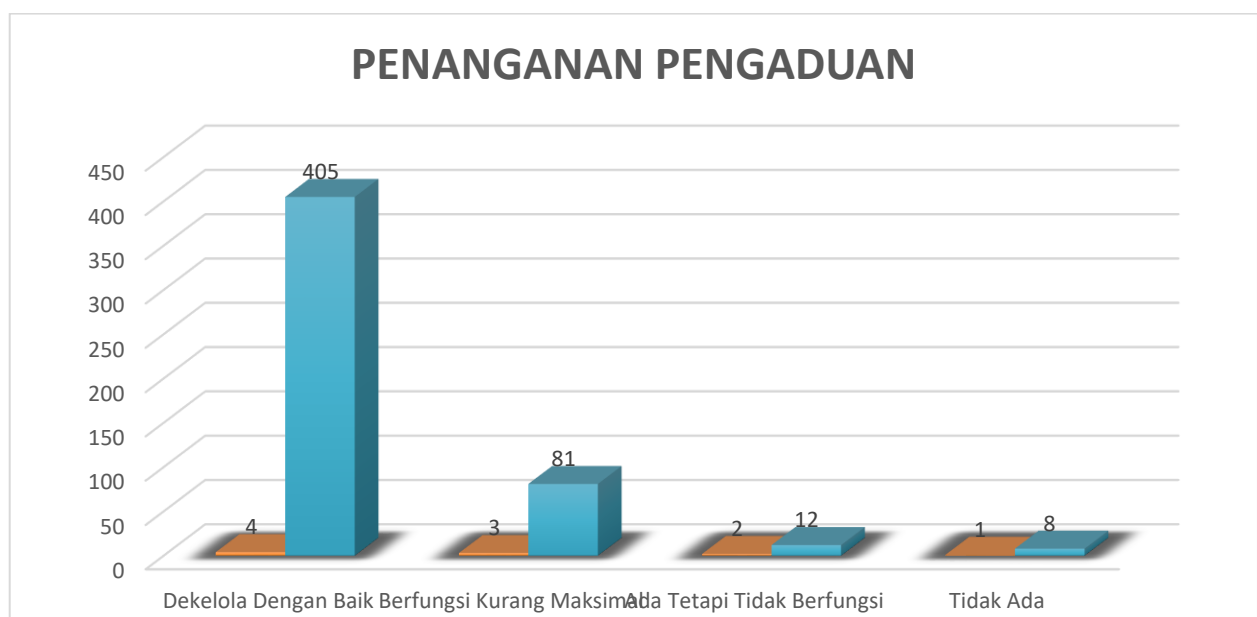
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.75 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Cabang Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dekelola Dengan Baik	4	405	80%
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	81	16%
3.	Ada Tetapi tidak Berfungsi	2	12	2%
4.	Tidak Ada	1	8	2%
Jumlah			506	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini :



Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau sebesar rata-rata skor 85,78 dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau berada pada kategori **"Baik"**
2. Prosedur Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau berada pada kategori **"Baik"**
3. Waktu pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau pada kategori **"Baik"**
4. Biaya/Tarif pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau pada kategori **"Sangat Baik"**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau pada kategori **"Baik "**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau pada kategori **"Baik "**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau pada kategori **"Baik "**
8. Sarana dan Prasarana pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau pada kategori **"Baik "**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau pada kategori **"Sangat Baik"**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Penanganan Pengaduan, Persyaratan dan Biaya Tarif"

B. Rekomendasi

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Penanganan Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana dan Produk Pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

RUJUKAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	4	3	4	3	4	3	2	1
42	3	3	3	4	2	3	3	2	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	2	3	3	2	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	2	3	2	3	3	3	2	3
55	3	3	3	4	3	4	4	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	1
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4
64	4	3	3	4	4	4	4	3	4
65	3	4	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	1
68	4	3	3	1	3	3	3	3	3
69	3	3	3	2	3	3	3	2	4
70	3	3	3	3	3	3	4	3	4
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	1	2	4	3	3	3	3	3
77	3	2	2	4	3	3	3	1	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	4	4	3	4
80	3	3	3	4	3	3	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	2	2	2	3	3	2	3	4
83	3	2	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	4	3	4

86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	2	3	3	3
90	3	3	2	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	2	4
95	3	2	2	2	2	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	4	4	4	4	4	3	4
99	4	3	4	4	4	4	4	3	4
100	4	3	3	4	4	4	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	4	3	3	4	3	4	4	3	4
105	3	3	2	4	3	3	3	3	1
106	3	1	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	4	4	4	4	3	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	3	3	4	3	3	4	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	2	3
112	3	3	4	4	4	4	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	4	3	4
114	4	3	4	4	3	4	4	4	4
115	3	2	2	4	2	2	3	2	3
116	4	3	4	4	3	4	4	3	4
117	4	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	4	4	4	4	3	3	4
120	3	3	2	4	3	3	3	2	3
121	4	4	3	4	3	4	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	2	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	3	3	4	3	3	3	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	3	4	3	3	4
129	4	3	3	4	3	3	3	3	4
130	4	3	3	4	3	3	3	3	4
131	4	3	3	4	4	4	4	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4
134	3	4	4	4	4	3	3	3	4

135	3	4	4	4	3	3	4	4	4
136	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	4	3	3	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	2	3
139	3	4	3	4	4	3	3	3	4
140	3	3	4	4	4	4	4	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	4	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	4	4	4	4	4	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	4	4	4	3	4	3	4	4
147	3	3	3	4	4	3	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	4	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	4	3	4	4	4	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	2	2	4	3	3	3	2	3
161	3	2	1	4	3	3	3	3	4
162	3	2	2	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	2	1	4	3	4	4	1	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	3	3	3	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	2	2	4	3	3	3	2	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	2	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4

184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	4	4	3	4	4	3	4
188	3	3	3	3	3	3	3	2	3
189	3	3	3	3	3	3	3	2	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	4	3	4	3	3	4
194	3	1	1	4	3	2	3	2	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	2	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	2	3	3	2	3
201	4	3	3	4	4	3	3	3	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	3	4	3	4	4	4	4	4
204	4	4	4	3	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	1	2	1	2	2	-1	1	1	1
208	3	3	2	4	3	3	3	3	4
209	4	4	4	3	4	4	4	4	4
210	2	2	1	1	1	-1	2	1	2
211	3	3	3	2	3	3	3	3	3
212	4	4	4	3	4	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	3	3	3	4	3	4
216	4	4	3	4	3	3	3	3	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	4	4	2	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	3	3	4	3	4	4	3	4
225	3	3	3	3	3	3	3	2	4
226	3	3	1	2	2	3	3	2	2
227	4	3	3	3	3	3	3	3	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	4
229	3	3	3	3	3	3	4	3	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	2	2	2	2	3	2	3	1	2
232	3	2	2	2	2	2	3	2	2

233	2	2	2	2	2	2	3	2	2
234	3	3	3	3	3	3	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	4	3	4	3	3	4	4	3	4
237	3	3	4	4	3	3	3	4	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	4	3	3	2	3	4	3	2	3
242	4	4	3	3	3	4	3	3	4
243	4	4	3	3	4	4	4	3	4
244	3	3	1	3	3	2	3	2	2
245	3	4	4	3	3	3	3	4	4
246	3	3	3	4	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	4	4	4	4
248	3	3	3	4	3	3	4	2	3
249	2	2	2	2	3	2	3	2	2
250	3	4	3	3	3	3	4	3	3
251	3	3	2	4	3	3	4	3	4
252	3	2	3	4	3	4	3	3	3
253	3	4	3	2	3	3	3	3	4
254	4	3	3	4	3	3	3	3	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	2	3	2	3	3	3	2	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	2	3	3	3	3	2	3
259	4	4	4	3	4	4	4	4	4
260	4	4	4	3	4	4	4	3	4
261	3	3	3	3	3	3	3	3	4
262	3	3	4	3	3	4	4	3	4
263	2	3	2	2	3	2	3	3	3
264	3	4	3	3	3	4	4	3	4
265	3	3	3	3	3	4	4	3	4
266	4	4	4	3	3	4	3	3	4
267	4	4	3	3	3	4	4	3	4
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	4	4	3	3	3	3	3	3	4
270	4	4	3	3	4	4	4	3	4
271	3	3	4	3	3	4	4	3	4
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	3	4	4	3	4
274	4	4	3	3	3	4	3	3	4
275	3	3	3	1	3	3	3	2	3
276	4	4	3	3	4	3	3	2	4
277	3	3	3	2	3	3	3	3	4
278	3	2	2	4	3	3	3	2	2
279	3	3	3	4	3	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	2	3
281	3	3	3	4	3	3	3	2	3

282	3	3	2	4	3	3	3	2	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	4
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	3	3	3	4	3	3	3	3	3
286	3	3	3	4	3	3	4	3	4
287	3	2	2	2	2	2	3	2	3
288	3	3	2	4	3	3	4	3	4
289	3	4	3	4	3	3	3	1	4
290	3	3	3	4	3	3	3	1	1
291	3	3	3	4	3	3	3	3	3
292	4	4	3	4	4	4	3	3	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	3	3	4	3	3	3	3	4
295	3	3	3	4	3	3	4	4	4
296	3	3	3	3	3	3	3	2	4
297	1	1	1	1	1	2	1	1	2
298	3	3	3	4	3	3	3	3	3
299	3	3	3	4	3	3	3	3	3
300	3	3	3	4	3	3	3	3	4
301	4	3	3	4	4	3	4	3	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	3	3	3	3	4	2	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	2	4	2	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	3	4	3	3	4	4	4	4
311	4	4	3	3	4	4	3	3	3
312	3	3	3	2	3	3	3	2	3
313	3	3	3	3	3	3	3	1	3
314	3	3	3	4	3	3	4	2	3
315	3	3	3	3	3	3	3	2	3
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	3	3	4	4	4	4
321	4	4	4	3	4	4	4	4	4
322	4	4	4	3	4	4	4	4	4
323	4	4	3	3	3	4	3	1	4
324	2	2	1	3	2	2	3	2	3
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4
326	3	4	4	4	3	4	4	3	3
327	3	4	4	4	4	4	4	3	4
328	3	3	3	4	4	4	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	2	4
330	4	4	4	3	4	4	4	4	4

331	3	3	3	4	3	3	3	3	4
332	4	4	4	3	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	3	4	4	4	4	4
335	4	4	4	3	4	4	4	4	4
336	4	4	4	3	4	4	4	4	4
337	3	3	3	2	3	3	3	2	4
338	3	3	4	3	3	3	3	2	4
339	3	3	4	4	3	3	3	2	4
340	4	3	4	4	3	3	3	3	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	4
342	3	3	3	4	4	4	4	3	3
343	4	3	3	4	4	4	4	4	4
344	4	3	4	4	4	4	4	4	4
345	4	3	3	4	4	4	4	3	3
346	3	3	3	4	3	3	3	3	4
347	3	3	3	3	3	3	3	2	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	3	4	4	4	4	4	4	4
350	4	3	3	4	3	3	3	4	4
351	4	3	3	4	3	3	3	3	4
352	4	3	3	4	3	3	3	3	4
353	3	3	3	4	3	3	3	3	4
354	4	3	3	4	4	4	4	4	4
355	3	3	3	4	3	3	3	2	4
356	4	3	3	4	4	4	4	4	4
357	3	3	3	4	4	4	4	4	4
358	3	3	3	4	3	3	4	3	4
359	3	3	3	4	3	4	3	3	3
360	3	3	3	3	3	3	3	3	4
361	4	3	4	4	3	4	4	4	4
362	4	4	3	4	4	3	4	4	4
363	3	4	4	4	4	3	4	4	4
364	3	4	4	4	3	4	4	3	3
365	3	3	4	4	3	3	4	4	3
366	4	4	3	4	4	4	4	3	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	3	4	4	4	4	3	4
373	4	4	3	4	4	4	4	3	4
374	3	2	2	3	3	3	3	3	3
375	4	4	3	4	4	4	3	3	4
376	3	4	3	4	4	3	3	3	4
377	3	3	4	4	3	3	3	3	4
378	3	4	3	4	4	3	3	3	4
379	3	4	3	4	4	4	3	4	4

380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	1	2	2	4	2	2	2	1	2
383	3	3	3	4	3	3	3	3	4
384	3	3	3	4	4	3	3	3	4
385	4	4	3	4	3	4	4	3	4
386	3	3	4	4	3	3	4	3	4
387	3	3	4	4	3	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	3	2	2	2	2	2	3	2	3
391	3	3	3	4	3	3	4	3	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	3	3	3	4	3	3	3	1	3
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	3	3	3	3	3	3	3	3	3
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	4	4	3	4	4	4	4	3	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	3	3	3	4	4	4	4	3	4
404	4	4	3	4	3	4	4	3	4
405	3	3	3	4	4	4	4	3	4
406	4	4	3	4	4	4	4	4	4
407	3	3	3	4	4	4	4	3	4
408	3	3	2	4	4	3	4	3	4
409	3	3	3	4	3	3	4	3	4
410	4	4	4	4	4	4	4	2	4
411	2	1	2	3	3	2	3	3	2
412	4	3	4	4	4	4	4	3	4
413	3	3	4	4	3	4	4	3	4
414	3	3	3	3	3	3	4	3	4
415	3	3	3	3	3	3	3	3	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	3	3	3	4	3	3	4	3	4
418	3	3	3	4	3	3	3	3	4
419	3	3	3	3	3	3	3	3	4
420	3	3	3	4	3	3	3	3	4
421	3	3	3	4	3	3	3	3	4
422	3	3	3	4	3	3	3	3	4
423	4	4	4	4	4	4	4	2	4
424	3	4	4	4	4	4	4	2	4
425	3	3	4	4	3	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	3	3	3	3	3	3	3	4	3
428	3	3	3	4	3	3	3	3	4

429	4	4	4	4	4	4	4	3	4
430	3	4	3	4	3	4	4	3	4
431	3	3	3	4	3	3	3	3	4
432	3	3	3	3	3	3	3	3	4
433	3	3	4	4	3	4	4	4	4
434	2	2	2	4	3	3	3	2	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	3	4	4	4	4	4	3	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	3	2	2	4	3	3	3	2	4
439	3	3	3	1	3	4	4	4	4
440	3	3	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	3	4
445	3	4	4	4	4	4	4	4	4
446	3	4	4	3	4	3	4	4	4
447	4	4	3	4	4	4	4	4	4
448	4	4	3	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	3	4	4	4	4
450	3	3	3	3	3	3	3	3	3
451	4	3	4	4	3	3	4	2	4
452	3	2	3	4	3	3	3	3	3
453	3	3	3	3	3	3	3	3	3
454	3	3	3	3	3	3	3	3	3
455	3	3	4	4	4	3	4	4	4
456	3	3	3	3	3	3	3	3	3
457	4	4	4	2	4	4	4	4	4
458	4	4	4	2	4	4	4	4	4
459	3	3	3	4	3	3	4	3	3
460	4	3	3	4	3	4	4	4	3
461	4	4	4	4	3	4	4	3	4
462	4	4	4	4	4	4	3	4	4
463	4	4	4	4	4	4	3	4	4
464	3	4	4	4	4	3	4	4	4
465	3	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	3	3	4	4	4	4	4	4
467	3	4	4	4	4	4	4	4	4
468	3	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	3	4	4	4	4	4	4	4
471	3	3	3	4	4	4	4	4	4
472	3	3	4	4	4	4	4	3	4
473	3	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	3	4	4	4	3	4	4	4	4
476	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	3	3	3	4	3	3	3	3	3

478	4	4	3	3	3	4	4	2	4
479	3	3	3	4	4	3	3	3	4
480	3	3	4	4	3	4	4	4	4
481	3	4	4	4	3	4	4	4	4
482	3	3	3	4	3	3	3	2	4
483	3	3	4	4	4	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	3	4	4	4	4	4	4	1	3
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	3	3	3	4	3	3	3	3	3
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Rata-Rata	3,39	3,31	3,29	3,65	3,37	3,44	3,50	3,19	3,75
Nilai Index	84,63	82,76	82,31	91,21	84,29	85,97	87,55	79,74	93,63
Nilai Rata-rata Keseluruhan Unsur/ IKM Unit Pelayanan									3,43

Keterangan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILA I RATA - RATA	INDEX
U1	Persyaratan	3,39	84,63
U2	Prosedur	3,31	82,76
U3	Waktu pelayanan	3,29	82,31
U4	Biaya / tarif	3,65	91,21
U5	Produk layanan	3,37	84,29
U6	Kompetensi pelaksana	3,44	85,97
U7	Perilaku pelaksana	3,50	87,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,19	79,74
U9	Sarana dan Prasarana	3,75	93,63

IKM UNIT PELAYANAN :	85,79	TOTAL	3,43	85,79
-----------------------------	--------------	--------------	-------------	--------------

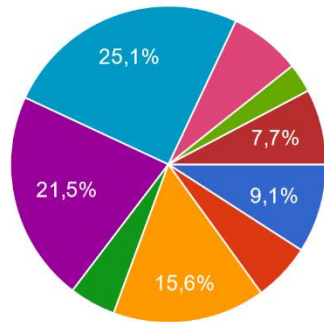
Mutu Pelayanan :

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

LAMPIRAN – LAMPIRAN

TEMPAT/LOKASI PELAYANAN

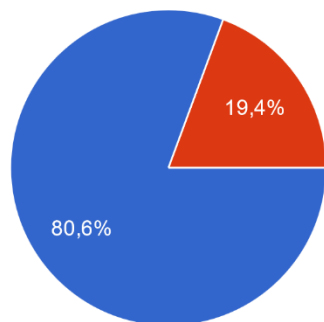
506 jawaban



- PELAYANAN BIDANG & SEKRETARIAT DI DONGKAR
- CABANG DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN (KAP)
- CABANG DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN (KAP)
- CABANG DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN (KAP)
- CABANG DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN (KAP)
- CABANG DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN (KAP)
- UPTD BALAI BENIH IKAN (BBI)
- UPTD BALAI PELABUHAN PERIKANAN (BPP)
- UPTD BALAI PENGUJIAN MUTU DAN KEAMANAN (BPMK)

JENIS KELAMIN PENERIMA LAYANAN

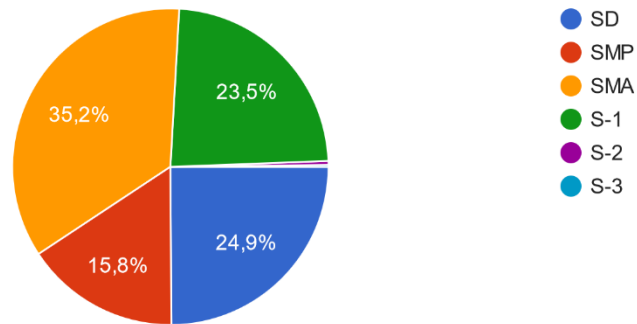
506 jawaban



- Pria
- Wanita

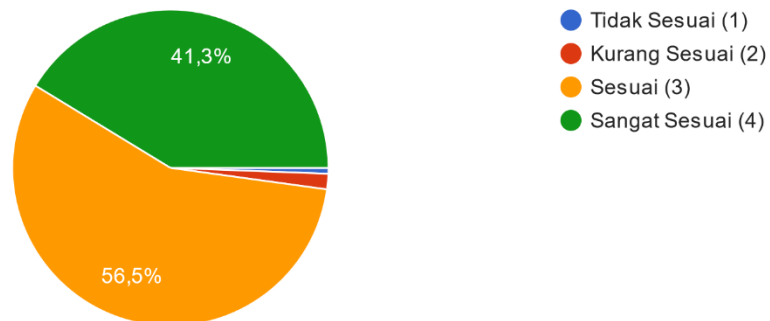
PENDIDIKAN

506 jawaban



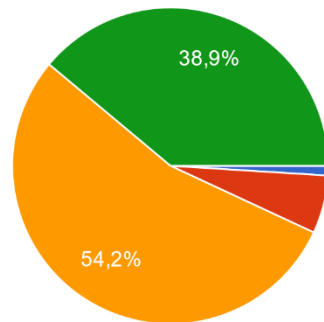
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

506 jawaban



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

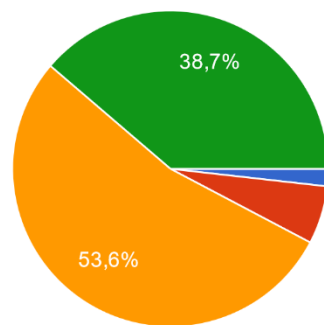
506 jawaban



- Tidak Mudah (1)
- Kurang Mudah (2)
- Mudah (3)
- Sangat Mudah (4)

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

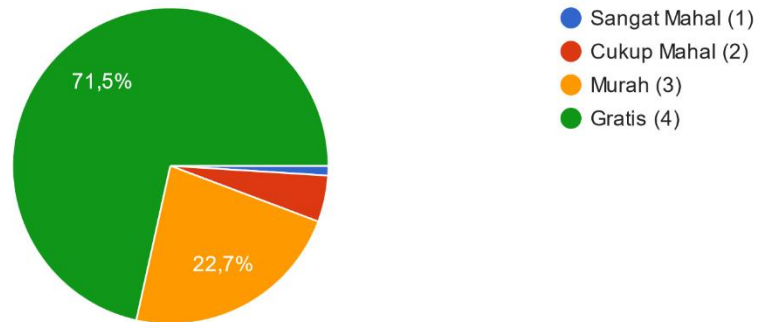
506 jawaban



- Lambat (1)
- Kurang Cepat (2)
- Cepat (3)
- Sangat Cepat (4)

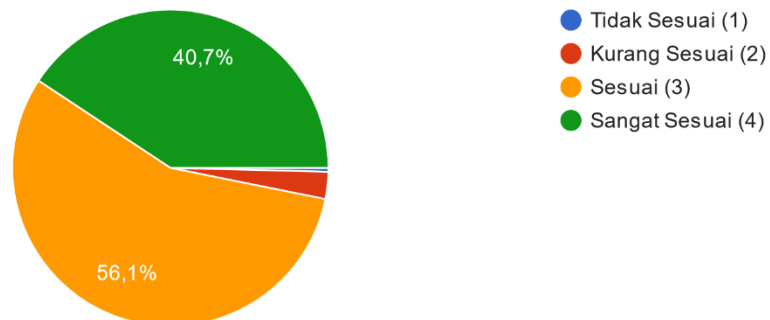
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

506 jawaban

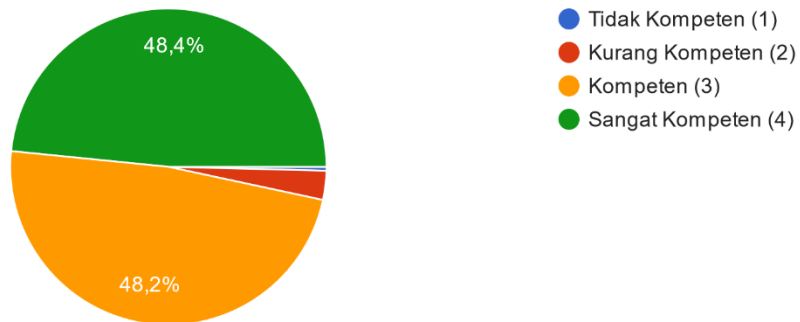


5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

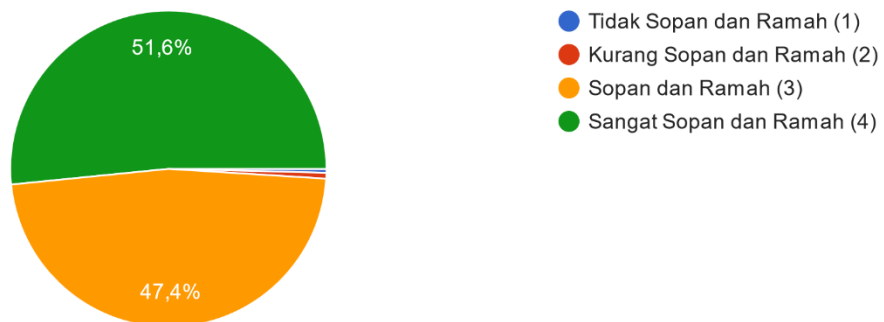
506 jawaban



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?
506 jawaban

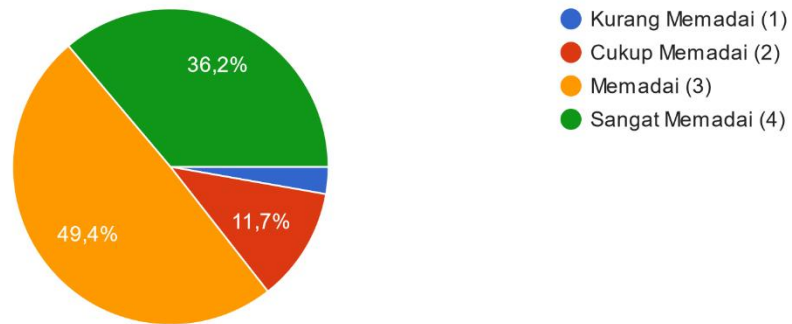


7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
506 jawaban



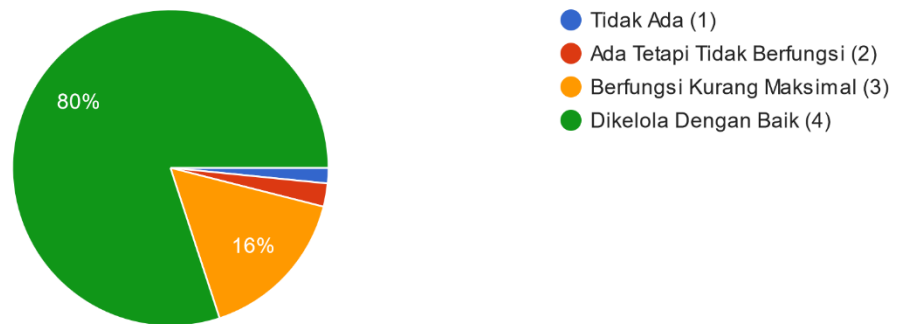
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

506 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

506 jawaban



Tahun Terbit
2024

Jenis Kegiatan Statistik
 Survei
 Kompromin
 Pendataan Lengkap

Provinsi
--Pilih Provinsi--

SURVEI
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Kelautan Dan Perikanan Kabupaten...
Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Gunungkidul
[Lebih Lengkap](#)

KOMPROMIN
Kompilasi Produk Administrasi Data Statistik Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi...
Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Utara
[Lebih Lengkap](#)

SURVEI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN UPTD PENGEMBANGAN PRODUKSI...
Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Banten
[Lebih Lengkap](#)

SURVEI
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024
Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau
[Lebih Lengkap](#)

KOMPROMIN
Kompilasi Data Statistik Kelautan Dan Perikanan Provinsi Riau Tahun 2024
Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau
[Lebih Lengkap](#)



1





**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Jl. Ahmad Yani No. 21 Tanjungpinang 29124, Telp. (0771) 4500155, Fax. (0771) 4500157
e-mail: bps2100@bps.go.id website: <http://kepri.bps.go.id>

Tanjungpinang, 14 Juni 2024

Nomor : B-277/21000/OT.130/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth

Kepala Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

judul : Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara : Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas Rekomendasi : **V-24.2100.016**

Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Provinsi
Kepulauan Riau,



Darwis Sitorus

Lampiran Surat

Nomor : B-277/21000/OT.130/2024

Tanggal : 14 Juni 2024

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara	: Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-24.2100.016
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none">Secara umum, terdapat beberapa perbaikan beberapa poin rincian pada formulir pengajuan rekomendasi statistik, yaitu:<ol style="list-style-type: none">Judul kegiatan yang tidak perlu mencantumkan tahun karena kegiatan merupakan kegiatan berulang setiap tahunnyaRancangan jadwal kegiatan dilakukan penyesuaian agar penyelenggaraan kegiatan statistik berjalan dengan baikPenyesuaian pada keterangan variabel yang dikumpulkan, definisi, beserta referensi waktu. Semua item pertanyaan yang dikumpulkan merupakan variabel (tidak terbatas pada 9 unsur pelayanan)Metode pemeriksaan lebih sesuai pemeriksaan kewajaranTahapan pengolahan data berupa editing, koding, data entry, dan validasiUnit analisis dan tingkat penyajian yang tepat yaitu Unit LayananKetersediaan produk tercetak yang bisa diakses umumKelengkapan berkas pendukungPenyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i>(GSBPM) yang berlaku secara internasional.<ol style="list-style-type: none">Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<ol style="list-style-type: none">Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.