

DINAS PERIKANAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA



# LAPORAN PELAKSANAAN SKM

---

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

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



**DINAS PERIKANAN**  
**KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**  
**TAHUN 2025**

# 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 Tujuan Dan Manfaat.....                                              | 1         |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data .....                                        | 2         |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....                                           | 3         |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                     | 3         |
| <b>BAB II .....</b>                                                      | <b>4</b>  |
| <b>ANALIS DATA SKM .....</b>                                             | <b>4</b>  |
| 2.1 Analis Responden.....                                                | 4         |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....                   | 5         |
| 2.3 Analis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....                        | 6         |
| 2.4 Tren Nilai SKM.....                                                  | 7         |
| <b>BAB III.....</b>                                                      | <b>8</b>  |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....</b>                   | <b>8</b>  |
| <b>BAB IV .....</b>                                                      | <b>10</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                  | <b>10</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                     | <b>11</b> |
| 1. Kuisisioner.....                                                      | 11        |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) ..... | 12        |
| 3. Pengolahan Data Hasil Survey Kepuasan Masyarakat .....                | 13        |

# **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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh kota Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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. **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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota berdasarkan periode survei sebelumnya. Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 80 orang, Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi sebanyak 66 responden.

## BAB II ANALISIS DATA SKM

### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 66 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTI<br>K                | INDIKATOR         | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|----------------------------------|-------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin                    | Laki-Laki         | 44     | 67%        |
|    |                                  | Perempuan         | 22     | 33%        |
|    |                                  |                   |        |            |
| 2  | Pendidikan                       | SD/Sederajat      | 6      | 9,1%       |
|    |                                  | SMP/Sederajat     | 5      | 7,6%       |
|    |                                  | SMA/Sederajat     | 41     | 62,1%      |
|    |                                  | D1/D2/D3          | 0      | 0%         |
|    |                                  | D4/S1             | 14     | 21,2%      |
|    |                                  |                   |        |            |
| 3  | Pekerjaan                        | ASN               | 2      | 3%         |
|    |                                  | TNI               | 1      | 1,5%       |
|    |                                  | POLRI             | 0      | 0%         |
|    |                                  | Swasta            | 5      | 7,6%       |
|    |                                  | Wirausaha         | 47     | 71,2%      |
|    |                                  | Ibu Rumah Tangga  | 1      | 1,5%       |
|    |                                  | Pelajar/Mahasiswa | 8      | 12,1%      |
|    |                                  | Lainnya           | 2      | 3%         |
|    |                                  |                   |        |            |
| 4  | Kategorisasi<br>Pengguna Layanan | Non Disabilitas   | 66     | 100%       |
|    |                                  | Disabilitas       | 0      | 0%         |
|    |                                  |                   |        |            |
|    |                                  |                   |        |            |

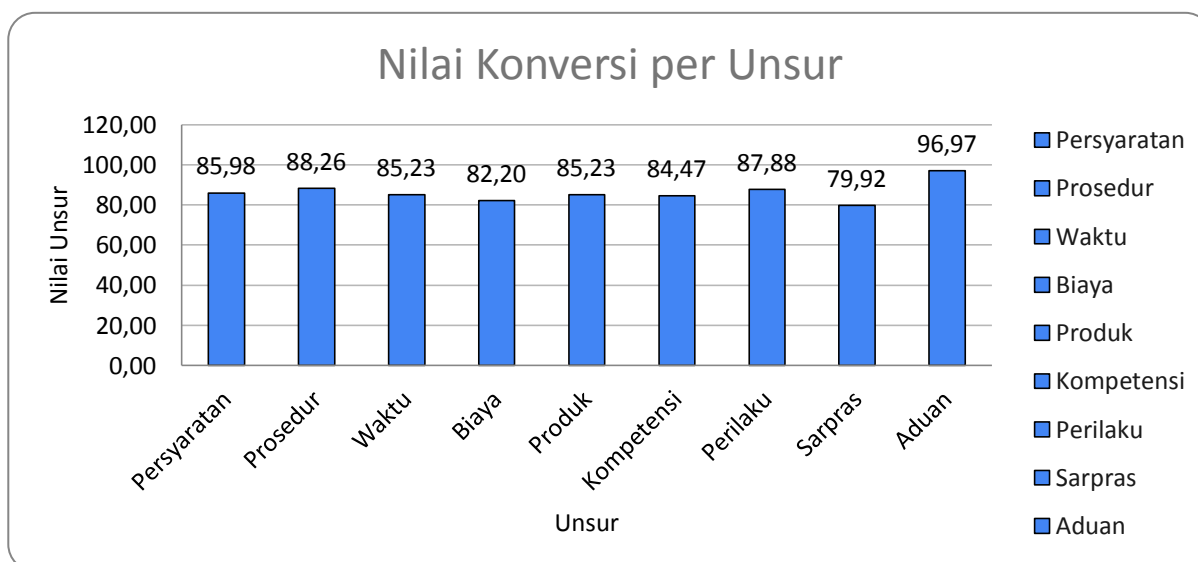
Tabel 1. Responden penerima layanan

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No.                  | Jenis Layanan      | Jumlah Responden | Persyaratan  | Prosedur    | Waktu       | Biaya       | Produk      | Kompetensi  | Perilaku    | Sarpras     | Aduan       | IKM Per Jenis Layanan |
|----------------------|--------------------|------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|
| 1.                   | Sosialisasi        | 22               | 3,77         | 3,64        | 3,23        | 3,23        | 3,36        | 3,32        | 3,45        | 3           | 3,86        | 3,37                  |
| 2.                   | Pembelian Bibit    | 22               | 3,59         | 3,59        | 3,41        | 3,41        | 3,45        | 3,27        | 3,55        | 3,1         | 3,82        | 3,44                  |
| 3.                   | Data dan Informasi | 4                | 3,75         | 4           | 3,75        | 3,75        | 3,5         | 3,5         | 3,75        | 3,25        | 4,00        | 3,69                  |
| 4                    | Magang             | 8                | 3            | 3,5         | 3,75        | 3           | 3,5         | 4           | 3,38        | 4           | 4,00        | 3,57                  |
| 5                    | Konsultasi HPI     | 6                | 3,83         | 3,67        | 3,67        | 3,17        | 3,50        | 3,33        | 3,50        | 3,33        | 3,83        | 3,54                  |
| 6                    | Permohonan Bantuan | 4                | 3,75         | 3,25        | 3           | 3,25        | 3           | 3           | 3,75        | 3           | 4,00        | 3,33                  |
| Rerata IKM Per Unsur |                    |                  | <b>3,44</b>  | <b>3,53</b> | <b>3,41</b> | <b>3,29</b> | <b>3,41</b> | <b>3,38</b> | <b>3,52</b> | <b>3,20</b> | <b>3,88</b> |                       |
| IKM Unit Layanan     |                    |                  | <b>86,24</b> |             |             |             |             |             |             |             |             |                       |
| Mutu Unit Layanan    |                    |                  | <b>B</b>     |             |             |             |             |             |             |             |             |                       |



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Biaya dan Sarana dan Prasarna merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 79,92. Selanjutnya Biaya yang mendapatkan nilai 82,20 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Biaya dirasa lebih tinggi dari harga pasar. Selain itu, terdapat keluhan mengenai Sarana dan Prasarana yang kurang memadai dan belum sepenuhnya sesuai dengan layanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

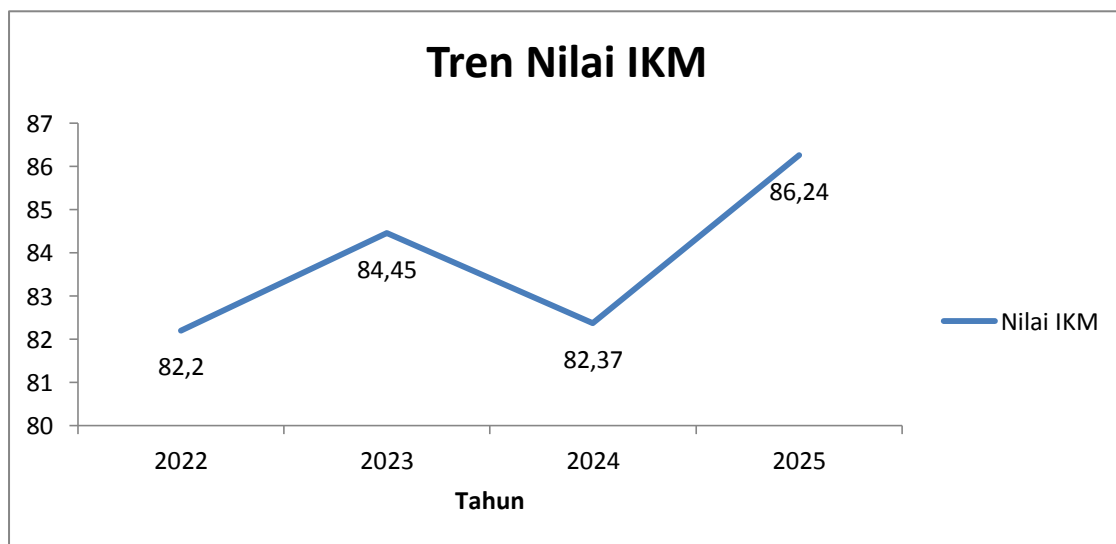
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan Perbaikan Sarana dan Prasarana pelayanan agar lebih mudah terjangkau dan diakses oleh pengguna. Sedangkan untuk Biaya Pelayanan berupa pembelian bibit tidak dapat diubah dan memang lebih tinggi dari harga pasaran. Ketentuan ini dimaksudkan agar pembeli dapat memprioritaskan pembelian bibit pada Unit Pembenihan Rakyat (UPR) terdekat, sehingga dapat mendukung pemberdayaan UPR lokal. Dengan demikian, kebijakan harga ini dibuat untuk menjaga ketersediaan bibit secara berjenjang serta mendukung keberlanjutan usaha pembenihan di tingkat masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut,

berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

| No. | Unsur                | Rencana Tindak Lanjut                                               | Waktu         | Penanggung Jawab            |
|-----|----------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------|
| 1   | Sarana dan Prasarana | Pelaksanaan Perbaikan                                               | November 2025 | Bagian Umum dan Kepegawaian |
| 2   | Kompetensi           | Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna | 2026          | Bagian Umum dan Kepegawaian |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**

#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

| No | Unsur                                    | IKM  |
|----|------------------------------------------|------|
| 1  | Persyaratan                              | 3.28 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3.25 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3.20 |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 3.58 |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3.26 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3.23 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3.31 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3.20 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 3.65 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                  | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dokumentasi Kegiatan                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Membuat Infografis terkait alur penanganan pengaduan untuk memudahkan pengguna layanan | sudah                                          | Pembuatan infografis alur penanganan pengaduan dilakukan untuk menggambarkan proses penanganan pengaduan, saran, dan masukan agar mudah dipahami oleh masyarakat. Infografis dirancang dengan tampilan yang sederhana, informatif, dan menarik, agar pesan tersampaikan secara jelas.                                                                                                                                                                         |  |
| 2  | Memberikan Pelatihan Khusus terkait Service Excelent                                   | Sudah                                          | Kegiatan pelatihan mencakup pembahasan materi inti seperti pemahaman prinsip service excellent, teknik komunikasi efektif, etika pelayanan, dan penanganan pengaduan. Selain materi teori, pelatihan juga dilengkapi dengan simulasi dan studi kasus untuk memperkuat kemampuan dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan. Hasil pelatihan dipantau melalui evaluasi lanjutan, dan umpan balik dari masyarakat sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan. |  |
| 3  | Peningkatan Sosialisasi Register Online                                                | Belum                                          | Belum adanya fitur pendukung (misalnya panduan video, Infografis, dan sebagainya) sehingga mempersulit pengguna baru. Serta terbatasnya anggaran yang menghambat terlaksananya kegiatan sosialisasi.                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 80 orang mengisi SKM pada Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota di tahun 2025. Layanan Pembelian bibit dan Sosialisasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 22 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,24. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perikanan Kabupaten Lima Puluh Kota telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66,67%
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu Peningkatan Sosialisasi Register Online, dikarenakan Belum adanya fitur pendukung (misalnya panduan video, Infografis, dan sebagainya) sehingga mempersulit pengguna baru. Serta terbatasnya anggaran yang menghambat terlaksananya kegiatan sosialisasi.

Peranang, November 2025

**KEPALA DINAS PERIKANAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

**MOHD. SISWANTO, S.Pi.M.Si**  
NIP.19710808 199803 1 004

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PERIKANAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Tanggal survei :

Jam Survei : 08.00-12.00\*

13.00-17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : .....

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

|                                                                                                                                                                                                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                      |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya ?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                                      | 1<br>2<br>3<br>4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?<br>a. Tidak kompeten<br>b. Kurang Kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat kompeten                                               | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini ?<br>a. Tidak mudah<br>b. Kurang mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat mudah                                                                           | 1<br>2<br>3<br>4 | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?<br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?<br>a. Tidak cepat<br>b. Kurang cepat<br>c. Cepat<br>d. Sangat cepat                                                                | 1<br>2<br>3<br>4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?<br>a. Buruk<br>b. Cukup<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik                                                                                           | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?<br>a. Sangat mahal<br>b. Cukup mahal<br>c. Murah<br>d. Gratis                                                                           | 1<br>2<br>3<br>4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan ?<br>a. Tidak ada<br>b. Ada tapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Dikelola dengan baik                            | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai | 1<br>2<br>3<br>4 |                                                                                                                                                                                                                      |                  |

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PERIKANAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2025

| NO.<br>RES | Jenis Layanan         | Jenis<br>Kelamin | Pendidikan    | Pekerjaan | Kategori<br>Pengguna<br>Layanan<br>(Disabilitas<br>/Non<br>Disabilitas) | Kategori<br>Jenis<br>Disabilitas | NILAI UNSUR PELAYANAN |          |       |       |        |            |          |       |         | Rerata |          | hecklist |
|------------|-----------------------|------------------|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|--------|----------|----------|
|            |                       |                  |               |           |                                                                         |                                  | Persyaratan           | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM    | Konversi |          |
|            |                       |                  |               |           |                                                                         |                                  | U1                    | U2       | U3    | U4    | U5     | U6         | U7       | U8    | U9      |        |          |          |
| 1          | Konsultasi HPI        | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 3     | 4      | 4          | 4        | 4     | 4       | 3,89   | 97,22    | Lengkap  |
| 2          | Pembelian Bibit       | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 4     | 4      | 4          | 4        | 4     | 4       | 4,00   | 100,00   | Lengkap  |
| 3          | Konsultasi HPI        | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 3     | 4      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,67   | 91,67    | Lengkap  |
| 4          | Data dan<br>Informasi | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,56   | 88,89    | Lengkap  |
| 5          | Sosialisasi           | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 3                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 3          | 3        | 3     | 3       | 3,00   | 75,00    | Lengkap  |
| 6          | Sosialisasi           | Perempuan        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 4          | 4        | 3     | 3       | 3,33   | 83,33    | Lengkap  |
| 7          | Konsultasi HPI        | Perempuan        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 3     | 3      | 3          | 3        | 3     | 4       | 3,44   | 86,11    | Lengkap  |
| 8          | Konsultasi HPI        | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 3                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 3          | 3        | 3     | 3       | 3,00   | 75,00    | Lengkap  |
| 9          | Sosialisasi           | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 3     | 3     | 4      | 3          | 3        | 3     | 3       | 3,33   | 83,33    | Lengkap  |
| 10         | Sosialisasi           | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 3                     | 3        | 3     | 3     | 4      | 4          | 3        | 3     | 4       | 3,33   | 83,33    | Lengkap  |
| 11         | Konsultasi HPI        | Perempuan        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 3          | 3        | 3     | 4       | 3,22   | 80,56    | Lengkap  |
| 12         | Pembelian Bibit       | Laki-Laki        | D4/S1         | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 3     | 4      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,67   | 91,67    | Lengkap  |
| 13         | Pembelian Bibit       | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 3     | 3     | 4      | 4          | 4        | 4     | 4       | 3,78   | 94,44    | Lengkap  |
| 14         | Pembelian Bibit       | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 3                     | 4        | 4     | 3     | 4      | 4          | 3        | 3     | 4       | 3,56   | 88,89    | Lengkap  |
| 15         | Konsultasi HPI        | Perempuan        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 4     | 4      | 4          | 4        | 4     | 4       | 4,00   | 100,00   | Lengkap  |
| 16         | Pembelian Bibit       | Perempuan        | D4/S1         | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,56   | 88,89    | Lengkap  |
| 17         | Sosialisasi           | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 3        | 4     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,44   | 86,11    | Lengkap  |
| 18         | Sosialisasi           | Perempuan        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 4     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,56   | 88,89    | Lengkap  |
| 19         | Sosialisasi           | Laki-Laki        | D4/S1         | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,33   | 83,33    | Lengkap  |
| 20         | Sosialisasi           | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 3                     | 3        | 3     | 3     | 4      | 4          | 3        | 3     | 4       | 3,33   | 83,33    | Lengkap  |
| 21         | Sosialisasi           | Laki-Laki        | D4/S1         | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 3     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,44   | 86,11    | Lengkap  |
| 22         | Sosialisasi           | Laki-Laki        | SMA/Sederajat | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 3        | 4     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,44   | 86,11    | Lengkap  |
| 23         | Pembelian Bibit       | Laki-Laki        | D4/S1         | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 4        | 3     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,44   | 86,11    | Lengkap  |
| 24         | Permohonan<br>Bantuan | Laki-Laki        | D4/S1         | Wirausaha |                                                                         |                                  | 4                     | 3        | 3     | 3     | 3      | 3          | 4        | 3     | 4       | 3,33   | 83,33    | Lengkap  |



|    |                    |           |               |                  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |        |         |
|----|--------------------|-----------|---------------|------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|--------|---------|
| 25 | Permohonan Bantuan | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,44 | 86,11  | Lengkap |
| 26 | Permohonan Bantuan | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,22 | 80,56  | Lengkap |
| 27 | Pembelian Bibit    | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,11 | 77,78  | Lengkap |
| 28 | Pembelian Bibit    | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,22 | 80,56  | Lengkap |
| 29 | Sosialisasi        | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,22 | 80,56  | Lengkap |
| 30 | Pembelian Bibit    | Perempuan | SMA/Sederajat | Swasta           |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,11 | 77,78  | Lengkap |
| 31 | Pembelian Bibit    | Laki-Laki | SMP/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 75,00  | Lengkap |
| 32 | Pembelian Bibit    | Perempuan | SMA/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,22 | 80,56  | Lengkap |
| 33 | Data dan Informasi | Laki-Laki | D4/S1         | ASN              |  |  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 | 83,33  | Lengkap |
| 34 | Sosialisasi        | Perempuan | SMA/Sederajat | Swasta           |  |  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,22 | 80,56  | Lengkap |
| 35 | Pembelian Bibit    | Perempuan | D4/S1         | Swasta           |  |  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2,89 | 72,22  | Lengkap |
| 36 | Pembelian Bibit    | Perempuan | SMP/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,11 | 77,78  | Lengkap |
| 37 | Pembelian Bibit    | Laki-Laki | SD/Sederajat  | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 | 83,33  | Lengkap |
| 38 | Permohonan Bantuan | Laki-Laki | SMA/Sederajat | TNI              |  |  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 | 83,33  | Lengkap |
| 39 | Pembelian Bibit    | Perempuan | SD/Sederajat  | Wirausaha        |  |  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 | 83,33  | Lengkap |
| 40 | Pembelian Bibit    | Perempuan | SMP/Sederajat | Swasta           |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3,11 | 77,78  | Lengkap |
| 41 | Sosialisasi        | Perempuan | SD/Sederajat  | Wirausaha        |  |  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 | 83,33  | Lengkap |
| 42 | Sosialisasi        | Laki-Laki | SD/Sederajat  | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3,11 | 77,78  | Lengkap |
| 43 | Sosialisasi        | Perempuan | SD/Sederajat  | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,22 | 80,56  | Lengkap |
| 44 | Sosialisasi        | Perempuan | SMA/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,11 | 77,78  | Lengkap |
| 45 | Sosialisasi        | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Swasta           |  |  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,22 | 80,56  | Lengkap |
| 46 | Sosialisasi        | Laki-Laki | SD/Sederajat  | Wirausaha        |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,11 | 77,78  | Lengkap |
| 47 | Pembelian Bibit    | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,44 | 86,11  | Lengkap |
| 48 | Pembelian Bibit    | Laki-Laki | SMP/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,56 | 88,89  | Lengkap |
| 49 | Pembelian Bibit    | Laki-Laki | D4/S1         | Wirausaha        |  |  | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3,67 | 91,67  | Lengkap |
| 50 | Pembelian Bibit    | Perempuan | SMA/Sederajat | Ibu Rumah Tangga |  |  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,67 | 91,67  | Lengkap |
| 51 | Pembelian Bibit    | Perempuan | D4/S1         | Lainnya          |  |  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3,89 | 97,22  | Lengkap |
| 52 | Pembelian Bibit    | Perempuan | SMA/Sederajat | Lainnya          |  |  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 100,00 | Lengkap |
| 53 | Sosialisasi        | Laki-Laki | SMP/Sederajat | Wirausaha        |  |  | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,78 | 94,44  | Lengkap |

|                                 |                    |           |               |                   |  |  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |      |        |         |
|---------------------------------|--------------------|-----------|---------------|-------------------|--|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|--------|---------|
| 54                              | Sosialisasi        | Laki-Laki | D4/S1         | Wirausaha         |  |  | 4            | 4            | 3            | 3            | 4            | 4            | 4            | 3            | 4            | 3,67 | 91,67  | Lengkap |
| 55                              | Data dan Informasi | Laki-Laki | D4/S1         | ASN               |  |  | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4,00 | 100,00 | Lengkap |
| 56                              | Data dan Informasi | Laki-Laki | D4/S1         | Wirausaha         |  |  | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 3            | 4            | 3,89 | 97,22  | Lengkap |
| 57                              | Sosialisasi        | Laki-Laki | D4/S1         | Wirausaha         |  |  | 4            | 4            | 4            | 3            | 4            | 4            | 4            | 3            | 4            | 3,78 | 94,44  | Lengkap |
| 58                              | Sosialisasi        | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Wirausaha         |  |  | 4            | 4            | 4            | 3            | 4            | 4            | 4            | 3            | 4            | 3,78 | 94,44  | Lengkap |
| 59                              | Magang             | Perempuan | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa |  |  | 3            | 4            | 4            | 3            | 3            | 4            | 3            | 4            | 4            | 3,56 | 88,89  | Lengkap |
| 60                              | Magang             | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa |  |  | 3            | 4            | 4            | 3            | 3            | 4            | 3            | 4            | 4            | 3,56 | 88,89  | Lengkap |
| 61                              | Magang             | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa |  |  | 3            | 4            | 4            | 3            | 3            | 4            | 3            | 4            | 4            | 3,56 | 88,89  | Lengkap |
| 62                              | Magang             | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa |  |  | 3            | 4            | 4            | 3            | 4            | 4            | 3            | 4            | 4            | 3,67 | 91,67  | Lengkap |
| 63                              | Magang             | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa |  |  | 3            | 3            | 3            | 3            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 3,56 | 88,89  | Lengkap |
| 64                              | Magang             | Laki-Laki | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa |  |  | 3            | 3            | 4            | 3            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 3,67 | 91,67  | Lengkap |
| 65                              | Magang             | Perempuan | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa |  |  | 3            | 3            | 4            | 3            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 3,67 | 91,67  | Lengkap |
| 66                              | Magang             | Perempuan | SMA/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa |  |  | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            | 4            | 3            | 4            | 4            | 3,33 | 83,33  | Lengkap |
| Total Nilai Pertanyaan          |                    |           |               |                   |  |  | 227          | 233          | 225          | 217          | 225          | 223          | 232          | 211          | 256          |      |        |         |
| <b>Nilai Per Unsur</b>          |                    |           |               |                   |  |  | <b>3,44</b>  | <b>3,53</b>  | <b>3,41</b>  | <b>3,29</b>  | <b>3,41</b>  | <b>3,38</b>  | <b>3,52</b>  | <b>3,20</b>  | <b>3,88</b>  |      |        |         |
| <b>Nilai Konversi per Unsur</b> |                    |           |               |                   |  |  | <b>85,98</b> | <b>88,26</b> | <b>85,23</b> | <b>82,20</b> | <b>85,23</b> | <b>84,47</b> | <b>87,88</b> | <b>79,92</b> | <b>96,97</b> |      |        |         |
| <b>Kategori Per Unsur</b>       |                    |           |               |                   |  |  | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>A</b>     |      |        |         |
| <b>IKM OPP</b>                  |                    |           |               |                   |  |  | <b>3,45</b>  |              |              |              |              |              |              |              |              |      |        |         |
| <b>IKM Konversi OPP</b>         |                    |           |               |                   |  |  | <b>86,24</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |      |        |         |
| <b>Mutu Layanan Unit</b>        |                    |           |               |                   |  |  | <b>B</b>     |              |              |              |              |              |              |              |              |      |        |         |

| Tabel 1. Ringkasan Nilai Per Unsur |             |                          |             |
|------------------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| No                                 | Unsur       | Nilai Konversi Per Unsur | Nilai Unsur |
| 1                                  | Persyaratan | 85,98                    | 3,44        |
| 2                                  | Prosedur    | 88,26                    | 3,53        |
| 3                                  | Waktu       | 85,23                    | 3,41        |
| 4                                  | Biaya       | 82,20                    | 3,29        |
| 5                                  | Produk      | 85,23                    | 3,41        |
| 6                                  | Kompetensi  | 84,47                    | 3,38        |
| 7                                  | Perilaku    | 87,88                    | 3,52        |
| 8                                  | Aduan       | 79,92                    | 3,20        |
| 9                                  | Sarpras     | 96,97                    | 3,88        |

**Keterangan**  
:

U1 - 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 : NRR per unsur x 0.11  
 Per Unsur

---

**IKM UNIT PELAYANAN : 86.24**

**Mutu Pelayanan : Baik\*\***  
**A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00**  
**B (Baik) : 76,6 – 88,30**  
**C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60**  
**D ( Tidak Baik) : 25,00 – 64,99**

**BENTUK MUTU PELAYANAN**  
**INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PERIKANAN**  
**KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                            |          |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| NILAI IKM<br>BAIK                                                                                                                                                                    | Nama Layanan :<br>1. Sosialisasi<br>2. Pembelian Bibit<br>3. Data dan Informasi<br>4. Magang<br>5. Konsultasi HPI<br>6. Permohonan Bantuan |          |          |
| 86,24                                                                                                                                                                                | Jumlah Responden                                                                                                                           |          | 66 Orang |
|                                                                                                                                                                                      | Janis Kelamin                                                                                                                              | L =      | 44 Orang |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                            | P=       | 22 Orang |
|                                                                                                                                                                                      | Pendidikan                                                                                                                                 | SD       | 6 Orang  |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                            | SMP      | 5 Orang  |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                            | SMA      | 41 Orang |
| DIII                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                            | 0 Orang  |          |
| S1                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                            | 14 Orang |          |
| Periode Survei = JANUARI S/D OKTOBER 2025                                                                                                                                            |                                                                                                                                            |          |          |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKANKUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT |                                                                                                                                            |          |          |