



**LAPORAN HASIL PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA DINAS PERIKANAN DAN PETERNAKAN**  
**KABUPATEN NGAWI**  
**SEMUA LAYANAN**

---

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tujuan</b>           | : Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.                                                                     |
| <b>Tanggal Survei</b>   | : 01 Januari 2026 s.d. 15 Juli 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Metode</b>           | : Per Responden Per Parameter Survei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dasar Hukum</b>      | : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tanggal 9 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.                                                                                                                                                          |
| <b>Jumlah Responden</b> | : 243                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Jumlah Parameter</b> | : 9 Parameter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Parameter</b>        | : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan</li><li>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</li><li>3. Waktu Penyelesaian</li><li>4. Biaya/Tarif</li><li>5. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan</li><li>6. Kompetensi Pelaksana</li><li>7. Perilaku Pelaksana</li><li>8. Sarana dan Prasarana</li><li>9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</li></ol> |

**DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

|    |                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Bagaimana kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?<br>a. Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Tidak Sesuai<br>d. Sangat Tidak Sesuai                   |
| 2. | Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?<br>a. Sangat Mudah<br>b. Mudah<br>c. Sulit<br>d. Sangat Sulit                                                                      |
| 3. | Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?<br>a. Sangat Cepat<br>b. Cepat<br>c. Lambat<br>d. Sangat Lambat                                                                  |
| 4. | Bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?<br>a. Gratis<br>b. Murah<br>c. Mahal<br>d. Sangat Mahal                                                                               |
| 5. | Bagaimana kesesuaian antara produk layanan yang diberikan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?<br>a. Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Tidak Sesuai<br>d. Sangat Tidak Sesuai |
| 6. | Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas pelayanan?<br>a. Kompeten<br>b. Kurang Kompeten<br>c. Tidak Kompeten<br>d. Sangat Tidak Kompeten                                                |
| 7. | Bagaimana perilaku petugas pelayanan?<br>a. Sopan dan Ramah<br>b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah<br>c. Tidak Sopan dan Tidak Ramah<br>d. Sangat Tidak Sopan dan Sangat Tidak Ramah      |
| 8. | Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?<br>a. Sangat Baik<br>b. Baik<br>c. Cukup Baik<br>d. Buruk                                                                           |
| 9. | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan layanan?<br>a. Dikelola Dengan Baik<br>b. Berfungsi Kurang Maksimal<br>c. Ada Tetapi Tidak Berfungsi<br>d. Tidak Ada           |

## ANALISIS RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **243** orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Karakteristik | Indikator        | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|------------------|--------|------------|
| 1.  | Jenis Kelamin | Laki-laki        | 217    | 89.3%      |
|     |               | Perempuan        | 26     | 10.7%      |
| 2.  | Umur          | Dibawah 20 Tahun | 3      | 1.23%      |
|     |               | 21 - 30 Tahun    | 12     | 4.94%      |
|     |               | 31 - 40 Tahun    | 45     | 18.52%     |
|     |               | 41 - 50 Tahun    | 151    | 62.14%     |
|     |               | Diatas 51 Tahun  | 32     | 13.17%     |

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER JENIS LAYANAN

| No.                         | Jenis Layanan                  | Jumlah Responden | Persyaratan        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Waktu Penyelesaian | Biaya/Tarif  | Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan | Kompetensi Pelaksana | Perilaku Pelaksana | Sarana dan Prasarana | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|--------------|----------------------------------------|----------------------|--------------------|----------------------|------------------------------------------|
| 1.                          | Pelayanan IB dan PKB           | 8                | 100.00             | 93.75                           | 87.50              | 87.50        | 100.00                                 | 100.00               | 100.00             | 90.63                | 96.88                                    |
| 2.                          | pelayanan penjualan benih ikan | 13               | 100.00             | 98.08                           | 98.08              | 98.08        | 100.00                                 | 100.00               | 100.00             | 98.08                | 100.00                                   |
| 3.                          | pelayanan rumah potong hewan   | 102              | 100.00             | 100.00                          | 100.00             | 100.00       | 100.00                                 | 99.75                | 100.00             | 100.00               | 100.00                                   |
| 4.                          | pelayanan kesehatan hewan      | 120              | 100.00             | 96.67                           | 96.25              | 97.50        | 100.00                                 | 100.00               | 100.00             | 96.88                | 99.58                                    |
|                             |                                |                  |                    |                                 |                    |              |                                        |                      |                    |                      |                                          |
| <b>Rerata IKM Per Unsur</b> |                                |                  | <b>100.00</b>      | <b>98.05</b>                    | <b>97.63</b>       | <b>98.25</b> | <b>100.00</b>                          | <b>99.90</b>         | <b>100.00</b>      | <b>98.05</b>         | <b>99.69</b>                             |
| <b>IKM Unit Layanan</b>     |                                |                  | <b>99.06</b>       |                                 |                    |              |                                        |                      |                    |                      |                                          |
| <b>Mutu Unit Layanan</b>    |                                |                  | <b>Sangat Baik</b> |                                 |                    |              |                                        |                      |                    |                      |                                          |

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu:

**Sangat Baik**

2. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah **Persyaratan; Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan; Perilaku Pelaksana**; sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Waktu Penyelesaian**.

GRAFIK HASIL SURVEI

