



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024

**Dinas Kelautan dan Perikanan
Kabupaten Pati
Tahun 2024**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati semester I Tahun 2024 ini dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, dan mendapatkan masukan yang konstruktif dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelaksanaan survei ini melibatkan berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam proses pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan. Untuk itu, kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam survei ini, baik responden, pelaksana pelayanan, dan banyak pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu.

Kami menyadari bahwa masih banyak hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kami. Oleh karena itu, hasil dari survei ini akan menjadi dasar bagi kami untuk merumuskan kebijakan dan langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagai acuan dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih baik. Kami sangat mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa mendatang.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Pati, 01 Juli 2024
Plt Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan
Kabupaten Pati
Kepala Dinas Perhubungan



TEGUH WIDYATMOKO, AP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19760528 199412 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2

DAFTAR ISI 3

DAFTAR TABEL..... 4

DAFTAR GAMBAR 5

DAFTAR LAMPIRAN..... 6

BAB I PENDAHULUAN 7

 A. Latar Belakang 7

 B. Maksud dan Tujuan 8

 C. Sasaran 9

 D. Dasar Pelaksanaan Survei 9

 E. Hasil yang Ingin Dicapai 10

 F. Ruang Lingkup 11

BAB II GAMBARAN UMUM..... 12

 A. Kedudukan / Letak Geografis Kabupaten Pati..... 12

 B. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati..... 12

 C. Pengertian dan Unsur – Unsur SKM 17

 D. Metode dan Tahap – Tahap Pelaksanaan SKM 17

BAB III ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 22

 A. Analisis Profil Responden..... 22

 B. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat 24

 C. Rencana Tindak Lanjut..... 31

BAB IV PENUTUP 33

 A. Kesimpulan 33

 B. Saran 34

LAMPIRAN 35

DAFTAR TABEL

1. Tenaga dan Kualifikasi Pendidikan ASN DKP Kabupaten Pati	15
2. Tenaga dan Kualifikasi Pendidikan THL DKP Kabupaten Pati	16
3. Tenaga THL Tempat Pelelangan Ikan	16
4. Tenaga THL UPTD BBBI	16
5. Nilai Persepsi, Internal SKM, Internal Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	19
6. Nilai Rata – Rata Unsur dan Masing – Masing Unit Pelayanan	21
7. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	22
8. Profil Responden Berdasarkan Umur	23
9. Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	23
10. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
11. Nilai Unsur Pelayanan.....	24
12. Kepuasan Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan	25
13. Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan	26
14. Kepuasan Masyarakat Terhadap Waktu Pelayanan	27
15. Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif Pelayanan	27
16. Kepuasan Masyarakat Terhadap Produk Layanan	28
17. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	29
18. Kepuasan Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan	29
19. Kepuasan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan	30
20. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pelayanan	30

DAFTAR GAMBAR

1. Grafik Nilai 9 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat 32

2. Struktur organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati..... 13

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Rekapitulasi per Responden dan per Unsur	35
2. Info Grafis Indeks Kepuasan Masyarakat	40

BAB I

PENDAHULUAN

- Latar Belakang
- Maksud dan Tujuan
- Sasaran
- Dasar Pelaksanaan Survei
- Hasil yang Ingin Dicapai
- Ruang Lingkup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama yang mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan yang diselenggarakan oleh berbagai instansi. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat sangatlah krusial untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Di Kabupaten Pati, berbagai sektor pelayanan publik, termasuk sektor kelautan dan perikanan, memegang peranan penting dalam mendukung kesejahteraan dan pembangunan ekonomi masyarakat. Dengan luasnya wilayah pesisir dan potensi kelautan yang dimiliki, Kabupaten Pati memiliki peluang besar untuk memanfaatkan sumber daya alam tersebut secara optimal. Untuk itu, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mendukung kesejahteraan masyarakat pesisir dan para pelaku usaha di sektor perikanan.

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh data dan informasi yang akurat mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada, serta harapan dan kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perbaikan dan pengembangan strategi pelayanan yang lebih baik di masa mendatang. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi dan peningkatan pelayanan publik, sehingga tercipta hubungan yang lebih harmonis dan saling mendukung antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat ini, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan yang prima, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Survei ini juga menjadi wujud nyata dari upaya transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik.

Demikian latar belakang ini disusun sebagai landasan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Pati. Semoga hasil dari survei ini dapat memberikan

kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor kelautan dan perikanan serta sektor-sektor lainnya.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati. Survei ini merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada. Dengan mendapatkan gambaran yang jelas mengenai persepsi dan harapan masyarakat, pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat:

- Mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati.
- Menentukan tingkat kepuasan di berbagai bidang pelayanan, seperti informasi, aksesibilitas, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, dan kualitas hasil pelayanan.

2. Mengidentifikasi Masalah dan Kelemahan Pelayanan:

- Menemukan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dalam menerima pelayanan.
- Mengidentifikasi area atau aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan.

3. Mendapatkan Masukan dan Saran dari Masyarakat:

- Mengumpulkan masukan, saran, dan harapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.
- Mengidentifikasi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang belum terpenuhi.

4. Menyusun Rekomendasi untuk Peningkatan Pelayanan:

- Menyusun rekomendasi berdasarkan hasil survei untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan publik yang lebih baik.
- Menetapkan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan temuan survei.

5. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat:

- Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan publik.
- Membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi yang transparan dan akuntabel.

6. Mendukung Perencanaan dan Pengambilan Kebijakan:

- Menyediakan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan dan pengambilan kebijakan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati.
- Membantu pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

7. Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi:

- Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dengan memahami maksud dan tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang lebih baik, responsif, dan berorientasi pada kepentingan serta kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Pati.

C. Sasaran

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

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

D. Dasar Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati didasarkan pada beberapa landasan hukum dan kebijakan yang mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berikut adalah dasar-dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

UU ini mengatur mengenai hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara pelayanan publik, termasuk kewajiban penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk implementasi dari UU ini untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009:

Peraturan ini memberikan pedoman lebih lanjut tentang pelaksanaan pelayanan publik, termasuk pengukuran kepuasan masyarakat sebagai bagian dari upaya untuk memastikan pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

PermenPAN-RB ini memberikan panduan teknis mengenai cara melakukan survei kepuasan masyarakat, termasuk metode pengumpulan data, analisis, dan pelaporan hasil survei.

4. Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi:

Instruksi ini menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik sebagai bagian dari upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi. Survei kepuasan masyarakat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik.

5. Peraturan Daerah Kabupaten Pati:

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Pati Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pati.

Dasar-dasar pelaksanaan ini memberikan legitimasi dan kerangka kerja yang jelas bagi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati untuk melakukan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, memastikan partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan, dan mempromosikan transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Hasil yang Ingin Dicapai

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mencapai beberapa hal penting dalam konteks pelayanan publik, khususnya di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati. Berikut adalah tujuan utama yang ingin dicapai dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat:

Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan. Melalui pengukuran ini, dapat diketahui aspek mana yang sudah baik dan aspek mana yang perlu ditingkatkan.

2. Mendapatkan Masukan dan Umpan Balik dari Masyarakat:

Survei kepuasan masyarakat menjadi sarana untuk mendapatkan masukan, saran, dan umpan balik langsung dari masyarakat tentang pelayanan yang mereka terima. Hal

ini membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat yang belum terpenuhi.

3. Menentukan Area Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan:

Hasil survei digunakan untuk mengidentifikasi area atau aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Ini mencakup baik dari segi teknis, seperti waktu respons dan kualitas informasi, maupun dari segi interpersonal, seperti sikap dan komunikasi petugas.

4. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas:

Survei kepuasan masyarakat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah terhadap masyarakat. Dengan melibatkan masyarakat dalam evaluasi pelayanan, pemerintah dapat lebih terbuka tentang kinerja dan upaya perbaikan yang dilakukan.

5. Mendorong Perbaikan Berkelanjutan:

Tujuan survei ini adalah untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik. Dengan terus melakukan survei secara berkala, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat mengukur kemajuan dalam memperbaiki layanan serta merespons perubahan kebutuhan masyarakat.

6. Meningkatkan Kepuasan dan Pelayanan yang Bermutu:

Pada akhirnya, tujuan utama dari survei kepuasan masyarakat adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan memahami dan merespons umpan balik masyarakat, diharapkan dapat diciptakan pelayanan yang lebih bermutu dan relevan bagi kebutuhan masyarakat.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, survei kepuasan masyarakat diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

BAB II

GAMBARAN

UMUM

- Kedudukan / Letak Geografis Kabupaten Pati
- Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati
- Pengertian dan Unsur - Unsur SKM
- Metode dan Tahap - Tahap Pelaksanaan SKM

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Kedudukan / Letak Geografis Kabupaten Pati

Kabupaten Pati terletak di Provinsi Jawa Tengah, Indonesia, dan memiliki posisi geografis yang strategis dengan beberapa batas wilayah yang penting. Berikut adalah detail mengenai letak geografis Kabupaten Pati:

1. Batas-Batas Wilayah:

- oUtara: Laut Jawa
- oTimur: Kabupaten Rembang
- oSelatan: Kabupaten Blora dan Kabupaten Grobogan
- oBarat: Kabupaten Kudus dan Kabupaten Jepara

2. Koordinat Geografis

Kabupaten Pati terletak pada koordinat antara 6°25' hingga 7°00' Lintang Selatan dan 110°50' hingga 111°15' Bujur Timur.

3. Luas Wilayah

Kabupaten Pati memiliki luas wilayah sekitar 1.488,23 km².

4. Topografi

Wilayah Kabupaten Pati terdiri dari dataran rendah di bagian utara yang berbatasan langsung dengan Laut Jawa, serta daerah perbukitan dan pegunungan di bagian selatan. Bagian selatan wilayah ini termasuk dalam kawasan Pegunungan Kendeng.

5. Iklim

Kabupaten Pati memiliki iklim tropis dengan dua musim utama, yaitu musim kemarau dan musim hujan. Curah hujan di wilayah ini cukup tinggi, terutama pada musim hujan yang berlangsung antara bulan November hingga April.

6. Potensi Kelautan dan Perikanan

Dengan garis pantai yang panjang di sebelah utara yang berbatasan langsung dengan Laut Jawa, Kabupaten Pati memiliki potensi besar dalam bidang kelautan dan perikanan. Ini mencakup penangkapan ikan, budidaya perikanan, produksi garam, serta pariwisata bahari.

Letak geografis Kabupaten Pati yang strategis di pesisir utara Jawa Tengah dan diapit oleh berbagai kabupaten lainnya menjadikan wilayah ini penting baik dari segi ekonomi, terutama dalam sektor pertanian dan perikanan, maupun dari segi sosial budaya. Posisi ini juga memberikan keuntungan dalam hal aksesibilitas dan konektivitas dengan daerah-daerah lain di Jawa Tengah dan sekitarnya.

B. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 7 Tahun Tahun 2019 Tentang Perubahan Perda Nomor 13 Tahun 106 tentang Pembentukan dan Susunan

Perangkat Daerah, dan Peraturan Bupati Pati Nomor 59 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kelautan dan Perikanan, dijabarkan tugas, pokok dan fungsi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati sebagai berikut :

1. Tugas Pokok

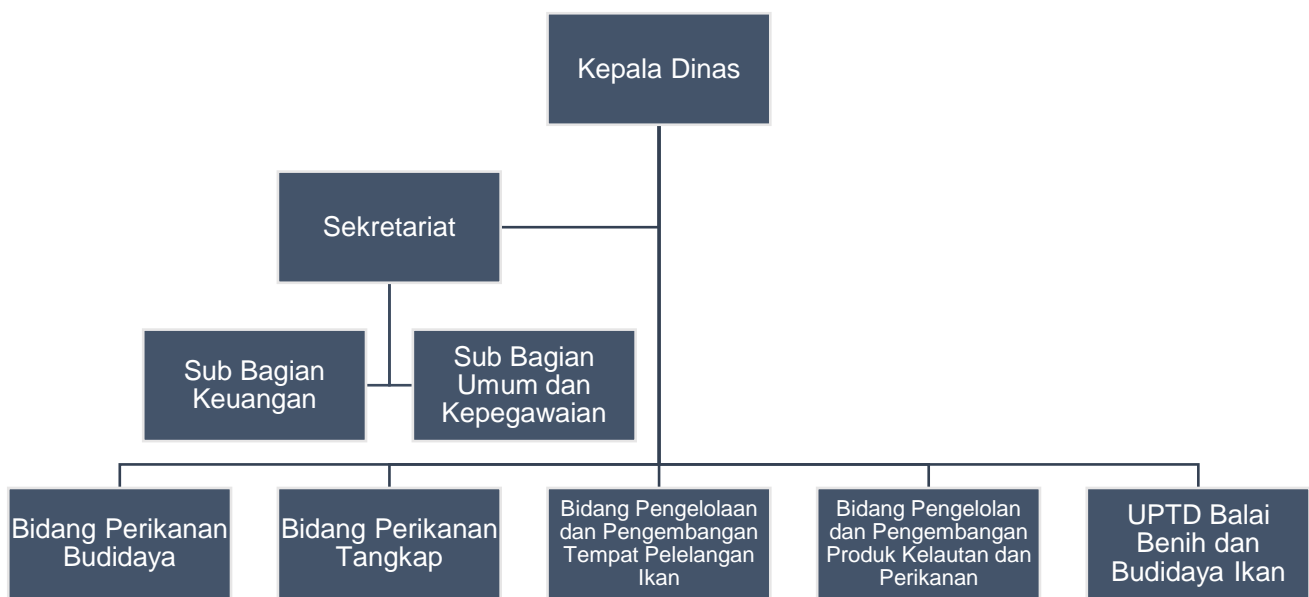
Tugas pokok Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati yaitu membantu tugas Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kelautan dan Perikanan serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

2. Fungsi

- Adapun fungsi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati sebagai berikut :
- a. perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang Kelautan dan Perikanan;
 - b. pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Kelautan dan Perikanan;
 - c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pemerintahan bidang Kelautan dan Perikanan;
 - d. pelaksanaan administrasi pemerintahan bidang Kelautan dan Perikanan;
 - e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati diatur dalam PERBUB nomer 59 Tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut :



Sumber : PERBUB Nomor 59 Tahun 2022 (Juni 2024)

- Tugas Kepala Dinas adalah sebagai berikut :
 - a. Mengoordinasikan pelaksanaan program urusan pemerintahan bidang kelautan dan perikanan secara berkala sesuai dengan bidang permasalahan guna terwujudnya keterpaduan pelaksanaan tugas;
 - b. Menyelenggarakan kegiatan urusan urusan pemerintahan bidang kelautan dan perikanan sesuai dengan petunjuk teknis dan ketentuan yang berlaku guna kelancaran pelaksanaan tugas;

- c. Menyelenggarakan pembinaan dan fasilitasi urusan pemerintahan bidang kelautan dan perikanan sesuai ketentuan yang berlaku guna terwujudnya sinkronisasi pelaksanaan tugas;
 - d. Menyelenggarakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan urusan pemerintahan bidang kelautan dan perikanan sesuai dengan ketentuan secara berkala sebagai bahan kebijakan lebih lanjut;
 - e. Mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan program kesekretariatan, Bidang Perikanan Tangkap, Bidang Perikanan Budidaya, Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Produk Kelautan dan Perikanan, Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Tempat Pelelangan Ikan, sesuai ketentuan yang berlaku agar terkendali dalam penyelenggaraan kegiatan;
 - f. Mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan dalam rangka peningkatan karier, pemberian penghargaan dan sanksi;
 - g. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan urusan pemerintahan bidang kelautan dan perikanan baik secara lisan maupun tertulis kepada Bupati sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan tugas; dan
 - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan, baik lisan maupun tertulis.
- Tugas Sekretariat adalah menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan perencanaan dan program, keuangan, umum dan kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat dan organisasi serta pengoordinasian perencanaan dan pelaporan bidang di lingkungan Dinas
 - Bidang Perikanan Tangkap mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan dan pengelolaan kegiatan sarana prasarana, pengembangan usaha, pemberdayaan kenelayanan, pengawasan, perlindungan kenelayanan dan sumber daya ikan.
 - Bidang Perikanan Budidaya mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan serta pengelolaan kegiatan produksi dan pengembangan usaha pembudidaya ikan, pengelolaan kesehatan dan lingkungan pembudidayaan ikan, pengembangan sarana dan prasarana pembudidaya ikan.
 - Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Produk Kelautan dan Perikanan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan dan pengelolaan kegiatan pengelolaan ekosistem pesisir dan laut dan bina mutu dan diversifikasi produk kelautan perikanan.
 - Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Tempat Pelelangan Ikan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, serta pembinaan dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penyelenggaraan Tempat Pelelangan Ikan dan pengembangan sarana prasarana Tempat Pelelangan Ikan.

4. Visi

Visi Kabupaten Pati Tahun 2017 – 2023 adalah “Meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik”. Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati mendukung Visi Kabupaten Pati dari unsur Pelayanan Publik.

5. Misi

Terkait dengan tugas dan fungsinya, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati mendukung pencapaian Misi :

“ Meningkatkan daya saing daerah dan pertumbuhan ekonomi daerah berbasis pertanian, perdagangan dan industri “ Perikanan termasuk salah satu poin penting yang tidak terlepas dari pertanian. Peningkatan produktivitas komoditas perikanan diharapkan mampu untuk menaikkan daya saing daerah dan ikut berperan aktif dalam menumbuhkan perekonomian di Kabupaten Pati.

6. Tujuan

- Meningkatnya daya saing daerah bidang kelautan dan perikanan
- Meningkatnya produktivitas di sektor kelautan dan perikanan
- Meningkatnya konsumsi ikan perkapita penduduk

7. Sumber Daya Manusia

Adapun rincian sumber daya Manusia Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati adalah sebagai berikut :

a. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati

Tenaga dan Kualifikasi Pendidikan ASN Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 1, Tenaga dan Kualifikasi Pendidikan THL Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 2, Tenaga THL Tempat Pelelangan Ikan dapat dilihat pada Tabel 3, Tenaga THL UPTD BBBI dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut ini :

Tabel 1. Tenaga dan Kualifikasi Pendidikan ASN Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati

NO.	Pendidikan	Jumlah
1.	Doktoral (S3)	01 orang
2.	Magister (S2)	07 orang
3.	Sarjana (S1)	17 orang
4.	D- III	01 orang
5.	SMA	18 orang
6.	SMP	0 orang
7.	SD	0 orang
Jumlah		44 orang

Sumber : DKP Kab. Pati Tahun 2024

Tabel 2. Tenaga dan Kualifikasi Pendidikan THL Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati

NO.	Pendidikan	Jumlah
1.	Doktoral (S3)	0 orang
2.	Magister (S2)	0 orang
3.	Sarjana (S1)	13 orang
4.	D- III	03 orang
5.	SMA	07 orang
6.	SMP	05 orang
7.	SD	0 orang
Jumlah		28 orang

Sumber : DKP Kab. Pati Tahun 2024

Tabel 3. Tenaga THL Tempat Pelelangan Ikan

NO.	Nama TPI	Jumlah Tenaga
1.	TPI Juwana Unit I	24 orang
2.	TPI Juwana Unit II	56 orang
3.	TPI Banyutowo	9 orang
4.	TPI Puncel	7 orang
Jumlah		96 orang

Sumber : DKP Kab. Pati 2024

Tabel 4. Tenaga THL UPTD BBBI

NO.	Pendidikan	Jumlah
1.	Doktoral (S3)	0 orang
2.	Magister (S2)	0 orang
3.	Sarjana (S1)	02 orang
4.	D- III	0 orang
5.	SMA	04 orang
6.	SMP	0 orang
7.	SD	01 orang
Jumlah		07 orang

Sumber : DKP Kab. Pati 2024

8. Jenis Layanan

Jenis layanan yang dilakukan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati adalah sebagai berikut :

- Pembinaan dan pelatihan ketrampilan masyarakat kelautan dan perikanan;
- Pendampingan dan fasilitasi usaha bidang kelautan dan perikanan;
- Peningkatan kualitas kelembagaan kelompok-kelompok kelautan dan perikanan;
- Sosialisasi regulasi tentang kelautan dan perikanan;
- Pengelolaan sarana dan prasarana pendukung usaha bidang kelautan dan perikanan;
- Peningkatan kualitas pelayanan jasa unit pelaksana tugas Dinas Kelautan dan Perikanan baik itu Tempat Pelelangan Ikan maupun Balai Benih dan Budidaya Ikan Kabupaten Pati;
- Pemberian rekomendasi ijin usaha bidang kelautan dan perikanan;
- Pengecekan kualitas air, penyakit ikan dan lingkungan budidaya ikan;
- Kerjasama lintas sektor pelaksanaan patroli dalam rangka pengamanan sumberdaya kelautan.

C. Pengertian dan Unsur - Unsur SKM

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Metode dan Tahap – Tahap Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data, dan penyajian hasil survei, tindak lanjut hasil survei. Adapun metode dan tahap – tahap pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut :

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

9

=

0,11

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM =

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

Total Unsur yang Terisi

x Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

Cara penilaian per unsur dinyatakan dengan skala 1 - 4 yaitu :

- 1 = kategori Tidak Baik
- 2 = kategori Kurang Baik
- 3 = kategori Baik
- 4 = kategori Sangat Baik

Adapun Tabel Nilai Persepsi, Internal SKM, Internal Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5 :

Tabel 5. Nilai Persepsi, Internal SKM, Internal Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Internal Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
4	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

Sumber : PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Data hasil pengisian kuesioner dituangkan dalam rekapitulasi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, kemudian didapatkan Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan dan Nilai Indeks Unit Pelayanan.

b. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

- Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur IX (U9). Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Nilai Rata- Rata Unsur dan Masing – Masing Unit Pelayanan

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sumber : PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

6. Tindak Lanjut:

a. Mengimplementasikan Rekomendasi:

Melakukan tindakan perbaikan berdasarkan rekomendasi hasil survei.

b. Evaluasi dan Pemantauan:

Memantau pelaksanaan tindakan perbaikan dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan perbaikan berkelanjutan.

Dengan mengikuti metode dan tahap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang sistematis, penyelenggara layanan publik dapat mengumpulkan data yang akurat dan dapat diandalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

BAB III

ANALISIS

INDEKS

KEPUASAN

MASYARAKAT

- Analisis Profil Responden
- Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat
- Rencana Tindak Lanjut

BAB III

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Profil Responden

Sebanyak 154 orang pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati telah melakukan pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati, adapun Profil Responden dapat dilihat sebagaimana di bawah ini :

a. Analisis Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun profil responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai mana di bawah ini.

Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Petani/Nelayan	115	74,68 %	
2	Wiraswasta	19	12,34 %	
3	Karyawan Swasta	11	5,19 %	
4	Mengurus Rumah Tangga	1	7,14 %	
5	Lainnya	8	0,65 %	
Jumlah		154	100 %	

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan terbanyak yang menggunakan layanan pada DKP Kabupaten Pati adalah berprofesi sebagai Petani / Nelayan yaitu sebanyak 115 orang. Petani dalam hal ini yang dimaksud adalah petani ikan (pembudidaya ikan), tentu hal ini berkaitan dengan pengguna layanan berupa pelayanan penerbitan surat rekomendasi pembelian BBM Bersubsidi bagi pembudidaya ikan maupun nelayan / pelayanan lelang ikan di TPI / pelayananan pengukuran kualitas air dan pengujian penyakit ikan / udang. Kemudian pada urutan kedua adalah profesi sebagai wiraswasata sebanyak 19 orang, selanjutnya profesi karyawan swasta sebanyak 11 orang. Kemudian profesi lainnya sebanyak 8 orang dan 1 orang berprofesi mengurus rumah tangga.

b. Analisis Profil Responden Berdasarkan Umur

Adapun profil responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 8 sebagaimana di bawah ini.

Tabel 8. Profil Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	< 20	2	1,30	
2	20 - 29	16	10,39	
3	30 - 39	26	16,88	
4	40 - 49	61	39,61	
5	>50	49	31,82	
Jumlah		154	100	

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah pada umur 40 – 49 tahun yaitu sebanyak 61 orang, kemudian pada urutan kedua yaitu responden pada umur lebih dari 50 tahun yaitu sebanyak 49 orang, kemudian pada urutan ketiga yaitu responden umur 30 – 39 tahun sebanyak 26 tahun, pada urutan keempat yaitu umur 20 – 20 tahun sebanyak 16 orang dan terakhir sebanyak 2 orang pada umur kurang dari 20 tahun.

c. Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Adapun profil responden berdasarkan Jenjang Pendidikan dapat dilihat pada Tabel 9 sebagaimana dibawah ini.

Tabel 9. Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)	Keterangan
1	SD	19	12,34	
2	SMP	28	18,18	
3	SMA	89	57,79	
4	D3	2	1,30	
5	S1/D4	16	10,39	
Jumlah		154	100	

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa jenjang pendidikan dari responden terbanyak adalah jenjang pendidikan SMA yaitu sebanyak 89 orang, kemudian pada urutan kedua adalah SMP yaitu sebanyak 28 orang, kemudian responden berpendidikan SD sebanyak 19 orang, responden dengan jenjang pendidikan S1 / D4 sebanyak 16 orang, dan 2 orang responden berpendidikan D3, jadi jumlah seluruh responden yaitu sebanyak 154 orang.

d. Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 10 sebagaimana dibawah ini.

Tabel 10. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)	Keterangan
1	Laki – laki	142	92,21	
2	Perempuan	12	7,79	
Jumlah		154	100	

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan Tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak yaitu berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 142 orang, kemudian responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 responden, sehingga jumlah seluruh responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 154 responden.

B. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati berdasarkan nilai interval SKM sebesar 3,60 dengan nilai internal konversi SKM sebesar 89,94 dan kategori mutu pelayanan “A”, maka status **kinerja unit pelayanan** adalah **SANGAT BAIK**.

Adapun nilai unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	Nilai Internal konversi SKM	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Terimbang
1	Persyaratan	3,55	88,75	546	0,39
2	Prosedur	3,50	87,5	539	0,39
3	Waktu Pelayanan	3,60	90	554	0,40
4	Biaya / Tarif	3,69	92,25	569	0,41
5	Produk Layanan	3,57	89,25	550	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	90,25	556	0,40
7	Perilaku Pelaksana	3,66	91,5	564	0,41
8	Sarana dan Prasarana	3,49	87,25	538	0,39
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,70	92,5	570	0,41
Skm Unit Pelayanan / OPD		3,60	89,92	554,00	0,40
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		SANGAT BAIK			

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur layanan tertinggi adalah penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 92,5 kemudian urutan kedua adalah unsur Biaya / Tarif dengan nilai 92,25, kemudian urutan ketiga adalah unsur pelayanan Perilaku Pelaksana dengan nilai 91,5. Sedangkan urutan terendah adalah unsur layanan sarana dan prasarana dengan nilai 87,25, kemudian terendah kedua adalah Prosedur dengan nilai 87,5, dan terendah ketiga adalah persyaratan dengan nilai 88,75.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui bahwa nilai rata – rata NNR per unsur dari 9 unsur adalah sebesar 3,60, sedangkan nilai rata – rata nilai internal koenversi SKM dari ke 9 unsur layanan adalah 89,92 dengan nilai rata – rata nilai unsur pelayanan sebesar 554 dan nilai rata – rata NNR tertimbang dari ke 9 unsur pelayanan adalah sebesar 0,40, maka dari itu, Mutu Pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati adalah A, dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Berikut adalah hasil kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Pati berdasarkan 9 unsur layanan sebagai berikut :

a. Kepuasan Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 12 sebagai berikut :

Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3	Sesuai	3	70	45,45
4	Sangat Sesuai	4	84	54,55
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 12 di atas dapat diketahui bahwa 84 orang masyarakat berpendapat bahwa persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan aturan yang ada. Sedangkan 70 orang responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Hal tersebut menandakan bahwa persyaratan layanan yang ada sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun persyaratan layanan penerbitan surat rekomendasi BBM bersubsidi diatur dalam Peraturan Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Rekomendasi untuk Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu dan Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan. Sedangkan persyaratan layanan lelang ikan di TPI diatur dalam Perda Nomor 19 Tahun 2009 tentang TPI sebagaimana telah diubah dengan Perda Nomor 7 tahun 2015 tentang Perubahan atas Perda Nomor 19 Tahun 2009 tentang TPI. Persyaratan layanan Pengukuran kualitas air dan pengujian penyakit ikan diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Nomor 523/092.2/2024 tahun 2024 tentang standar pelayanan laboratorium kesehatan ikan dan lingkungan dan posikandu kabupaten pati.

b. Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 13 sebagai berikut :

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Tidak Mudah	1	0	0,00
2	Kurang Mudah	2	6	3,90
3	Mudah	3	65	42,20
4	Sangat Mudah	4	83	53,90
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 13 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 83 orang responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan DKP Kabupaten Pati adalah sangat mudah, sedangkan 65 orang responden berpendapat prosedur pelayanan DKP Kabupaten Pati Mudah, dan 6 orang responden berpendapat bahwa layanan DKP Kabupaten Pati Kurang Mudah. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati secara garis besar adalah mudah.

Adapun prosedur pelayanan yang ada sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah dibuat. Prosedur pelayananan Penerbitan surat rekomendasi BBM diatur dalam Surat Keputusan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Nomor 060/007.03/2024 tentang SOP Pemberian Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu untuk Nelayan. Prosedur pelayanan Pengukuran kualitas air dan pengujian penyakit ikan diatur dalam Surat Keputusan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Nomor 060/008.02/2024 tentang SOP Pengujian Kualitas Air Budidaya dan Surat Keputusan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Nomor 060/008.01/2024 tentang SOP Penanganan Penyakit Ikan / Udang. Prosedur pelayananan Lelang ikan di TPI diatur dalam Surat Keputusan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Nomor 060/021.02/2024 tentang SOP Lelang Terbuka untuk Bakul, Lelang Terbuka untuk Nelayan, Lelang tertutup Tempat Pelelangan Ikan.

c. Kepuasan Masyarakat Terhadap Waktu Pelayanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 14 sebagai berikut :

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Terhadap Waktu Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Tidak Cepat	1	2	1,30
2	Kurang Cepat	2	5	3,25
3	Cepat	3	46	29,87
4	Sangat Cepat	4	101	65,58
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 14 di atas dapat diketahui bahwa 101 orang responden berpendapat bahwa waktu pelayanan pada DKP Kabupaten Pati sangat cepat, 46 orang responden berpendapat bahwa waktu pelayanan cepat, 5 orang responden berpendapat bahwa waktu pelayanan pada DKP Kabupaten Pati kurang cepat dan 2 orang responden berpendapat bahwa waktu pelayanan tidak cepat. Berdasarkan hal diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden berpendapat bahwa waktu pelayanan sangat cepat. Namun ada responden yang berpendapat bahwa waktu pelayanan tidak cepat.

Adapun waktu pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati diatur dalam Standar Pelayanan yang berlaku. Waktu pelayanan Pengukuran kualitas air dan pengujian penyakit ikan diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Nomor 523/092.2/2024 tentang standar pelayanan laboratorium kesehatan ikan dan lingkungan dan posikandu kabupaten pati, Waktu Pelayanan Penerbitan surat rekomendasi BBM diatur dalam Surat Keputusan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Nomor 523/092.7/2024 tentang Penetapan Standar Penanganan Layanan Urusan Terpadu Nelayan, sedangkan Waktu Pelayanan Lelang Ikan di TPI diatur dalam dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Nomor 523/092.6/2024 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelaksanaan Lelang Ikan di Tempat Pelelangan Ikan Kabupaten Pati.

d. Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif Pelayanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap biaya / tarif pelayanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 15 sebagai berikut :

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Sangat Mahal	1	1	0,65
2	Cukup Mahal	2	3	1,95
3	Murah	3	38	24,68
4	Gratis	4	112	72,73
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan Tabel 15 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 112 orang responden berpendapat bahwa biaya / tarif pelayanan di DKP Kabupaten Pati gratis,

38 orang responden berpendapat bahwa biaya / tarif pelayanan murah, 3 orang responden berpendapat bahwa biaya / tarif cukup mahal dan 1 orang responden berpendapat bahwa biaya / tarif pelayanan di DKP Kabupaten Pati sangat mahal. Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berpendapat bahwa biaya / tarif pelayanan di DKP Kabupaten Pati adalah gratis, dan sebagian berpendapat bahwa biaya layanan murah.

Pelayanan pengukuran kualitas air dan pengujian penyakit ikan / udang dan pelayanan penerbitan surat rekomendasi pembelian BBM adalah gratis tidak dipungut biaya apapun, sedangkan layanan lelang ikan di TPI dipungut biaya retribusi sesuai dengan PERDA nomor 1 Tahun 2024 yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

e. Kepuasan Masyarakat Terhadap Produk Layanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap Produk Layanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 16 sebagai berikut :

Tabel 16. Kepuasan Masyarakat Terhadap Produk Layanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2	Kurang Sesuai	2	4	2,60
3	Sesuai	3	58	37,66
4	Sangat Sesuai	4	92	59,74
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat diketahui bahwa 92 orang responden berpendapat bahwa produk layanan sangat sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan, 58 orang responden berpendapat bahwa produk layanan sudah sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan, dan 4 orang responden berpendapat bahwa produk layanan kurang sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sangat banyak responden yang berpendapat bahwa produk layanan sudah sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksanaan pelayanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 17 sebagai berikut :

Tabel 17. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2	Kurang Kompeten	2	2	1,30
3	Kompeten	3	56	36,36
4	Sangat Kompeten	4	96	62,34
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan Tabel 17 di atas dapat diketahui bahwa 96 orang responden berpendapat bahwa pelaksanaan layanan sangat kompeten, 56 orang responden berpendapat bahwa pelaksana layanan kompeten, dan 2 orang responden berpendapat bahwa pelaksana layanan kurang kompeten. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden berpendapat bahwa pelaksana layanan sudah kompeten.

g. Kepuasan Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksanaan pelayanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 18 sebagai berikut :

Tabel 18. Kepuasan Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	1	0,65
3	Sopan dan Ramah	3	50	32,47
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	103	66,88
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 18 di atas dapat diketahui bahwa 103 orang responden berpendapat perilaku pelaksana pelayanan pada DKP Kabupaten Pati sangat sopan dan ramah, 50 orang responden berpendapat bahwa perilaku pelaksana layanan sopan dan ramah, dan 1 orang responden berpendapat bahwa perilaku pelaksana layanan kurang sopan dan ramah. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa responden berpendapat bahwa perilaku pelaksana pelayanan sopan dan ramah.

h. Kepuasan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksanaan pelayanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 19 sebagai berikut :

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	4	2,60
3	Baik	3	70	45,45
4	Sangat Baik	4	80	51,95
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 19 di atas dapat diketahui bahwa 80 orang responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan pada DKP Kabupaten Pati sangat baik, 70 orang berpendapat bahwa sarana dan prasarana pelayanan baik, dan 4 orang responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana pelayanan cukup baik. Dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas berpendapat bahwa sarana dan prasarana pelayanan sangat baik, dan responden yang berpendapat bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah baik juga cukup banyak

i. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pelayanan

Adapun hasil kuisioner kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan yang diisi oleh 154 responden pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dapat dilihat pada Tabel 20 sebagai berikut :

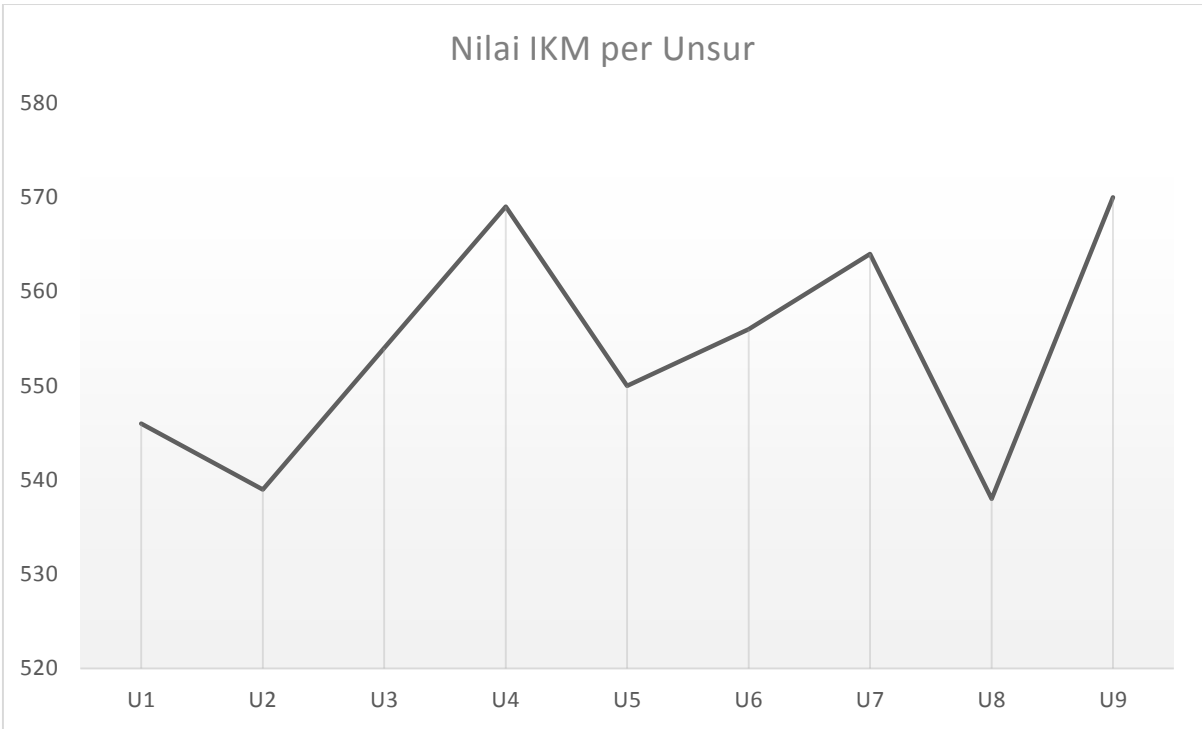
Tabel 20. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			F(orang)	(%)
1	Tidak ada	1	0	0,00
2	Ada tapi Tidak Berfungsi	2	1	0,65
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	44	28,57
4	Dikelola dengan Baik	4	109	70,78
Jumlah			154	100,00

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

Berdasarkan tabel 20 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 109 responden berpendapat bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dikelola dengan baik, sedangkan 44 orang responden berpendapat bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan berfungsi kurang maksimal, dan ada 1 responden yang berpendapat bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan ada tapi tidak berfungsi, berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sangat banyak responden yang berpendapat bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dikelola dengan baik, meskipun ada responden yang berpendapat hal tersebut kurang maksimal bahkan ada responden yang berpendapat tidak berfungsi.

Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur pelayanan dari 9 unsur pelayanan dapat dilihat pada Gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2 : Grafik Nilai 9 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (5 Juni 2024)

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi pada Unsur 9 (penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 570, sedangkan unsur terendah terdapat pada Unsur 8 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah nilai 538.

C. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Tahun 2024 Periode I (Semester I) maka diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat. Dimana dari 9 unsur pelayanan yang menjadi parameter layanan diperoleh hasil nilai mulai dari urutan nilai tertinggi sampai nilai terendah sebagai berikut :

- 1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 2. Biaya / Tarif
- 3. Perilaku Pelaksana
- 4. Kompetensi Pelaksana
- 5. Waktu Pelayanan
- 6. Produk Layanan
- 7. Persyaratan
- 8. Prosedur
- 9. Sarana dan Prasarana

Dari ke 9 unsur di atas, apabila unsur pelayanan yang sudah baik / sangat baik, maka akan dipertahankan dan akan lebih ditingkatkan lagi, agar masyarakat yang menggunakan layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan bisa lebih puas. Namun terdapat unsur yang terendah dari ke 9 unsur tersebut. Adapun 3 unsur terendah yaitu

Sarana dan Prasarana, Prosedur, dan Persyaratan. Dari ke 3 unsur tersebut akan diperbaiki kembali melalui beberapa upaya yang akan dilakukan.

a. Upaya Peningkatan Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan

Banyak responden yang berpendapat bahwa sarana prasarana yang digunakan dalam kegiatan pelayan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati kurang memadai. Untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan sangat tergantung dengan anggaran. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasana yang ada yaitu dengan mengusulkan tambahan anggaran, agar bisa merawat sarana dan prasarana yang sudah ada serta mengganti atau pengadaan sarana prasarana baru yang belum ada.

b. Upaya Peningkatan Unsur Prosedur Pelayanan

Unsur pelayanan terendah kedua adalah unsur prosedur pelayanan, adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah dengan cara menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan akan menempel SOP tersebut di tempat pelayanan dan juga akan mempublikasikan SOP tersebut, agar pengguna layanan dapat melihat dan memahami prosedur pelayanan yang ada, karena pelayanan dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku. Selain itu pelaksana pelayanan juga akan memberitahu ketua kelompok / penyuluh perikanan agar disampaikan kepada anggota kelompok / pelaku usaha perikanan

c. Upaya Peningkatan Unsur Persyaratan Pelayanan

Unsur pelayanan terendah ketiga adalah unsur persyaratan pelayanan. Persyaratan pelayanan yang ada sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku saat ini. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah dengan cara mencetak unsur persyaratan pelayanan, kemudian akan ditempel pada tempat pelayanan dan juga akan mempublikasikan persyaratan pelayanan tersebut agar pengguna layanan dapat melihat dan memahami persyaratan pelayanan yang dibutuhkan. Selain itu pelaksana pelayanan juga akan memberitahu ketua kelompok / penyuluh perikanan agar disampaikan kepada anggota kelompok / pelaku usaha perikanan.

BAB IV

PENUTUP

- Kesimpulan
- Saran

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Semester I Tahun 2024 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati sebanyak 154 orang, dengan profil responden sebagai berikut : Jumlah reponden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 142 orang dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang. Responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut : SD sebanyak 19 orang, SMP sebanyak 28 orang, SMA sebanyak 89 orang, D3 sebanyak 2 orang, S1/D4 sebanyak 16 orang, dengan rentan umur responden sebagai berikut : < 20 tahun = 2 orang, 20 – 29 tahun = 16 orang, 30 – 39 tahun =26 orang, 40 – 49 tahun : 61 orang, >50 tahun = 49 orang. profesi responden sebagai berikut : Petani / Nelayan : 115 orang, Wiraswasta : 19 orang, Karyawan Swasta : 11 orang, Mengurus rumah tangga : 1 orang, dan Lainnya : 8 orang.
2. Berdasarkan penilaian / pendapat responden, 9 unsur pelayanan yang dilakukan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati diperoleh urutan nilai dari unsur tertinggi sampai nilai unsur terendah sebagai berikut : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya / Tarif, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Persyaratan, Prosedur, Sarana dan Prasarana.
3. Tiga unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya / Tarif, Perilaku Pelaksana, sedangkan tiga nilai terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana, Prosedur, dan Persyaratan.
4. Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat pada unit Pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Semester I Tahun 2024 sebesar 3,60 atau 89,94. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kategori mutu pelayanan “A” maka status kinerja unit pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati Semester I Tahun 2024 sebagai berikut :

1. Kepada pemangku kepentingan, dengan adanya hasil Survei Kepuasan Masyarakat berikut bisa dijadikan sebagai bahan acuan pertimbangan / pengambilan keputusan, sehingga keputusan yang diambil akan tepat sasaran, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Kepada pelaksana pelayanan diharapkan kedepannya semakin meningkatkan pelayanan yang lebih prima, berintegritas, memberikan pelayanan terbaik, dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.
3. Agar pelayanan berjalan baik dan maksimal diharapkan adanya peningkatan sarana dan prasarana yang memadai.
4. Perlu adanya peningkatan kompetensi pelaksana layanan agar pelaksana layanan lebih kompeten dalam memberikan pelayanan.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Rekapitulasi per Responden dan per Unsur

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	4	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	3	4	4	4	3	4	4	3	3
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	4	4	3	3	3	3
14	3	3	4	4	4	4	3	3	3
15	4	2	2	3	4	4	3	3	3
16	3	3	4	4	4	3	4	3	3
17	3	2	2	3	2	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	3	2	2	2	3	3	3	3	3
21	4	4	3	4	3	3	4	4	4
22	3	2	2	2	2	3	3	3	3
23	3	3	4	4	4	3	3	3	4
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	3	3	4	3	3
28	3	3	2	2	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	4	4	3	3	3
30	3	2	3	3	3	2	2	3	3
31	3	3	4	4	4	4	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	3	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	3	3	4	4

37	4	4	4	4	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	4	3	3	4
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4
42	4	4	4	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	4	3	3	4	4	4	4	3	4
45	3	4	4	4	3	4	4	3	4
46	4	3	4	4	3	4	3	3	4
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	3	3	4
49	3	4	4	4	4	3	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	4	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	4	3	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	3	3	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	4	4	3	3	3	3
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	3	3	4	3	4
69	3	3	4	4	3	4	4	3	4
70	3	3	4	4	4	4	4	3	4
71	3	3	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	2	3
83	3	3	3	4	3	3	3	2	3
84	3	3	3	4	3	3	3	2	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	3	4	4	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	2	3
93	4	4	4	3	4	3	4	3	4
94	3	4	4	3	4	4	4	4	4
95	3	3	4	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	3	3	4	4	4	4
97	4	4	4	3	3	4	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	4	3	3
102	3	3	3	4	3	3	4	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	4	3	4	3	3	3	4
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	3

113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	4	4	4	3	4	4	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	1	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	4	4	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	2	4	1	2	2	4	3	2
126	3	4	4	3	4	3	4	4	3
127	3	4	4	3	4	3	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	3	3
129	3	3	4	3	3	4	4	4	4
130	3	3	3	3	4	3	3	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	4	3	4	3	4	3	3	3
133	3	3	3	3	3	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	1	3	2	3	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	3	3	4	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	4	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	3	3	3	3	3	3	3	3

151	4	4	4	3	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	4	3	3	3	4	3	3

Sumber : <https://skm.patikab.go.id/> , 5 Juni 2024

2. Info Grafis Indeks Kepuasan Masyarakat

