



PEMERINTAH
KABUPATEN BANTUL

DINAS KELAUTAN
DAN PERIKANAN
KABUPATEN BANTUL

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN BANTUL
Semester 1

TAHUN
2026



RESPONDEN



EVALUASI



KEPUASAN



PERBAIKAN
BERKELANJUTAN

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN BANTUL



Komplek Parasamya, Bantul,
Daerah Istimewa Yogyakarta

DAFTAR ISI

Halaman Judul	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V.....	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan dari berbagai bidang yang telah diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui kode QR yang dipindai penerima layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul yaitu :

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

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 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 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	20
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2026	112
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	13
----	--------------------------------	-----------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu 1 Semester adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 342 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	237	61.88%
		PEREMPUAN	146	38.12%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	4	1.04%
		SMA	150	39.16%
		D3	72	18.8%
		S1	146	38.12%
		S2	8	2.09%
		D4	3	0.78%
3	PEKERJAAN	PNS	90	23.5%
		TNI	3	0.78%
		POLRI	10	2.61%
		WIRASWASTA	51	13.32%
		BURUH HARIAN LEPAS	35	9.14%
		PELAJAR/MAHASISWA	30	7.83%
		IRT	13	3.39%
		PETANI	41	10.7%
		GURU	37	9.66%
		PENSIUNAN	12	3.13%
		BELUM BEKERJA	13	3.39%
		PERANGKAT DESA	10	2.61%

		LAINNYA	13	3.39%
		KARYAWAN SWASTA	25	6.53%
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	UMUR	TIDAK MENGISI	0	0,00%
		<25 TAHUN	38	9,92%
		25-35 TAHUN	80	20,89%
		36-45 TAHUN	123	32,11%
		>45 TAHUN	142	37,08%

No	JENIS LAYANAN	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	LAYANAN UMUM	209	54,57%
2.	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	LAYANAN INFORMASI /KONSULTASI	86	22,45%
3.	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	LAYANAN PENYEDIAAN BIBIT DAN BENIH IKAN	83	21,67%
4.	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	LAYANAN REKOMENDASI SUBSIDI BBM	5	1,31%

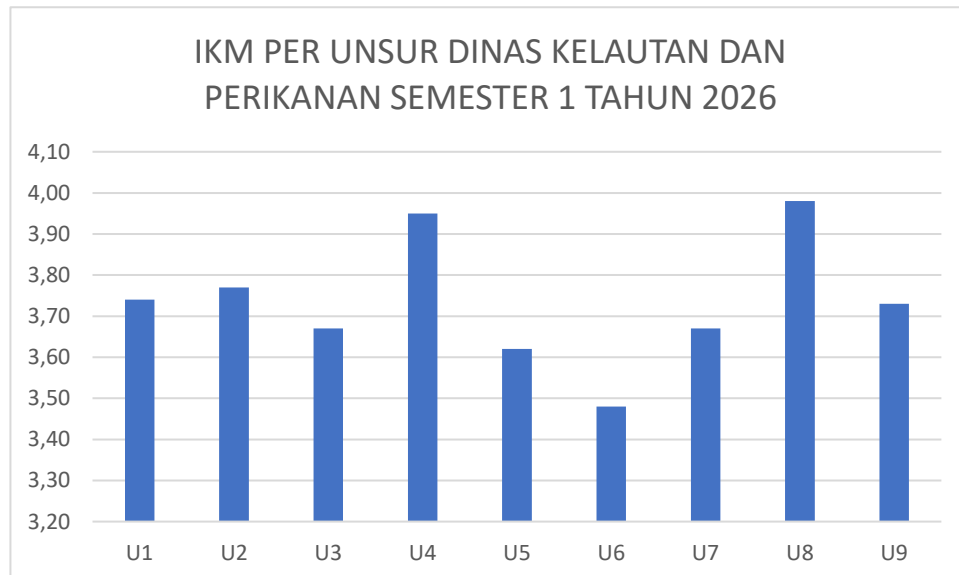
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,74	3,77	3,67	3,95	3,62	3,48	3,67	3,98	3,73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,305 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. “Kompetensi Pelaksana” mendapatkan nilai terendah yaitu 3,48. Selanjutnya “Produk layanan” yang mendapatkan nilai 3,62 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga “Perilaku Pelaksana” dengan nilai 3,67 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu “Penanganan Pengaduan” mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, dan unsur “Biaya/tarif” mendapat nilai 3,95 serta “Prosedur” mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,77.

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

- Kompetensi Pelaksana : Kemampuan pelaksana dalam memberikan informasi, menjelaskan prosedur, atau menyelesaikan kebutuhan pengguna layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.
- Produk Pelayanan : Hasil layanan yang diterima masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna layanan, baik dari aspek kelengkapan, kemudahan, maupun ketepatan hasil pelayanan.
- Perilaku Pelaksana : Konsistensi pelaksana dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

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

- Kompetensi Pelaksana (Nilai 3,48)
 - Nilai unsur kompetensi pelaksana merupakan yang terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa

masih terdapat pengguna layanan yang menilai kemampuan pelaksana dalam memberikan informasi, menjelaskan prosedur, dan memberikan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan.

- Produk Layanan (Nilai 3,62)
 - Hasil penilaian menunjukkan bahwa produk layanan yang diterima masyarakat masih perlu ditingkatkan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan, baik dari aspek kualitas maupun kesesuaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- Perilaku Pelaksana (Nilai 3,67)
 - Meskipun memperoleh nilai yang tergolong baik, unsur perilaku pelaksana masih termasuk dalam tiga unsur dengan nilai terendah. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat pengguna layanan yang mengharapkan peningkatan sikap pelayanan, terutama dalam aspek keramahan, kesopanan, dan responsivitas pelaksana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

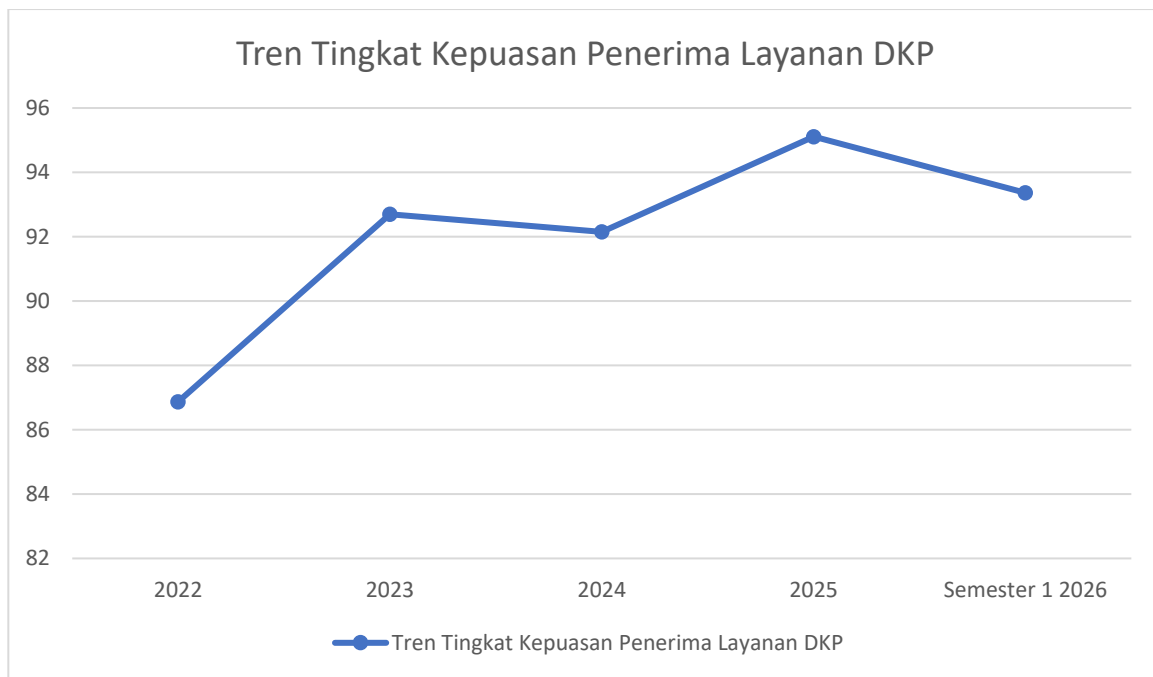
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan layanan	Sosialisasi Standar Pelayanan dengan cara membuat persyaratan layanan yang jelas dan mudah dibaca oleh pengguna layanan	√	√			Sekretaris
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sekretaris
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Sekretaris
3	Waktu pelayanan	Menugaskan petugas khusus untuk pelayanan rekomendasi subsidi BBM bagi nelayan.	√				Bidang PTB

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul yang berdiri di Januari 2022 berdasarkan Peraturan Bupati Bantul nomor 103 Tahun 2021, trend nilai IKM Tahun 2022 dengan nilai 86,87 dibandingkan tahun 2023 nilai IKM meningkat cukup signifikan menjadi 92,70, pada tahun 2024 ada kecenderungan sedikit menurun dengan nilai IKM 92,15. Pada tahun 2025 IKM naik secara signifikan dengan nilai IKM 95,11. Dan pada Semester 1 tahun 2026 IKM turun ke nilai 93,11.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,36 Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I 2026.
- Meskipun demikian, terdapat tiga unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu Kompetensi Pelaksana, Produk Layanan, dan Perilaku Pelaksana. Oleh karena itu, upaya perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan kompetensi pelaksana melalui pelatihan dan pembinaan secara berkala, evaluasi serta penyempurnaan produk layanan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta penguatan budaya pelayanan prima untuk meningkatkan sikap ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Pelaksanaan tindak lanjut tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta mendorong peningkatan tingkat kepuasan masyarakat pada periode survei berikutnya.
- Pengaduan, Saran dan Konsultasi mendapatkan nilai tertinggi 3,98. dari unsur layanan Biaya/Tarif mendapat nilai 3,95 dan Prosedur layanan mendapat 3,77.



Bantul, 09 Juli 2026

Kepala Dinas

ISTRIYANI, S.IP, MM

Pembina Utama Muda, IV/c

NIP 196902271996032003

2. Hasil Olah Data SKM

- a. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari semua layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
NRR /Unsur	3,74	3,77	3,67	3,95	3,62	3,48	3,67	3,98	3,73	
NRR Trtmbng /Unsur	0,416	0,419	0,408	0,439	0,402	0,387	0,408	0,442	0,414	3,734
IKM Unit Pelayanan										93.36

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93,5	A
2	Prosedur	94,25	A
3	Waktu Penyelesaian	91,75	A
4	Biaya/Tarif	98,75	A
5	Produk layanan	90,5	A
6	Kompetensi Pelaksana	87	B
7	Perilaku Pelaksana	91,75	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,5	A
9	Sarana dan Prasarana	93,25	A

IKM Semua Layanan : 93.36

Keterangan :	
U1 s.d. U9	: Unsur-Unsur pelayanan
NRR	: Nilai rata-rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
NRR tertimbang	: NRR per unsur x 0,11
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

b. Rekapitulasi Layanan Informasi/Konsultasi

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
NRR / Unsur	3,41	3,48	3,41	3,94	3,40	3,36	3,37	3,96	3,43	
NRR Tertimbang /Unsur	0,379	0,387	0,379	0,438	0,378	0,373	0,374	0,440	0,381	3,529
IKM Unit pelayanan										88,22

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	85,25	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87	B
3	Waktu Penyelesaian	85,25	B
4	Biaya/Tarif	98,5	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85	B
6	Kompetensi Pelaksana	84	B
7	Perilaku Pelaksana	84,25	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99	A
9	Sarana dan Prasarana	85,75	B

IKM Layanan Informasi/Konsultasi: 88,22

c. Rekapitulasi Layanan Penyediaan Balai Benih Ikan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
NRR /Unsur	3,52	3,65	3,55	3,95	3,50	3,38	3,49	3,98	3,56	
NRR Trtmbng /Unsur	0,391	0,406	0,394	0,439	0,389	0,376	0,388	0,442	0,396	3,620
IKM Unit pelayanan										90,50
No	Unsur			IKM		Mutu Layanan				
1	Persyaratan			88		B				
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			91,25		A				
3	Waktu Penyelesaian			88,75		A				
4	Biaya/Tarif			98,75		A				
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan			87,5		B				
6	Kompetensi Pelaksana			84,5		B				
7	Perilaku Pelaksana			87,25		B				
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan			99,5		A				
9	Sarana dan Prasarana			89		A				

IKM Layanan Penyediaan Balai Benih Ikan : 90,50

d. Rekapitulasi Layanan Umum

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR /Unsur	3,95	3,93	3,82	3,95	3,75	3,56	3,87	3,99	3,91	Total
NRR Trtmbng /Unsur	0,439	0,437	0,424	0,439	0,417	0,396	0,430	0,443	0,434	3,859
IKM Unit pelayanan										96,47

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	98,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,25	A
3	Waktu Penyelesaian	95,5	A
4	Biaya/Tarif	98,75	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,75	A
6	Kompetensi Pelaksana	89	A
7	Perilaku Pelaksana	96,75	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,75	A
9	Sarana dan Prasarana	97,75	A

IKM Layanan Umum : 96,47

e. Rekapitulasi Layanan Rekomendasi Subsidi BBM

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR /Unsur	3,80	3,80	3,80	3,80	3,60	4,00	3,80	4,00	3,80	Total
NRR Trtmbng /Unsur	0,422	0,422	0,422	0,422	0,400	0,444	0,422	0,444	0,422	3,822
IKM Unit pelayanan										95,56

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95	A
3	Waktu Penyelesaian	95	A
4	Biaya/Tarif	95	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90	A
6	Kompetensi Pelaksana	100	A
7	Perilaku Pelaksana	95	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	A
9	Sarana dan Prasarana	95	A

IKM Layanan Rekomendasi Subsidi BBM : 95,56

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

