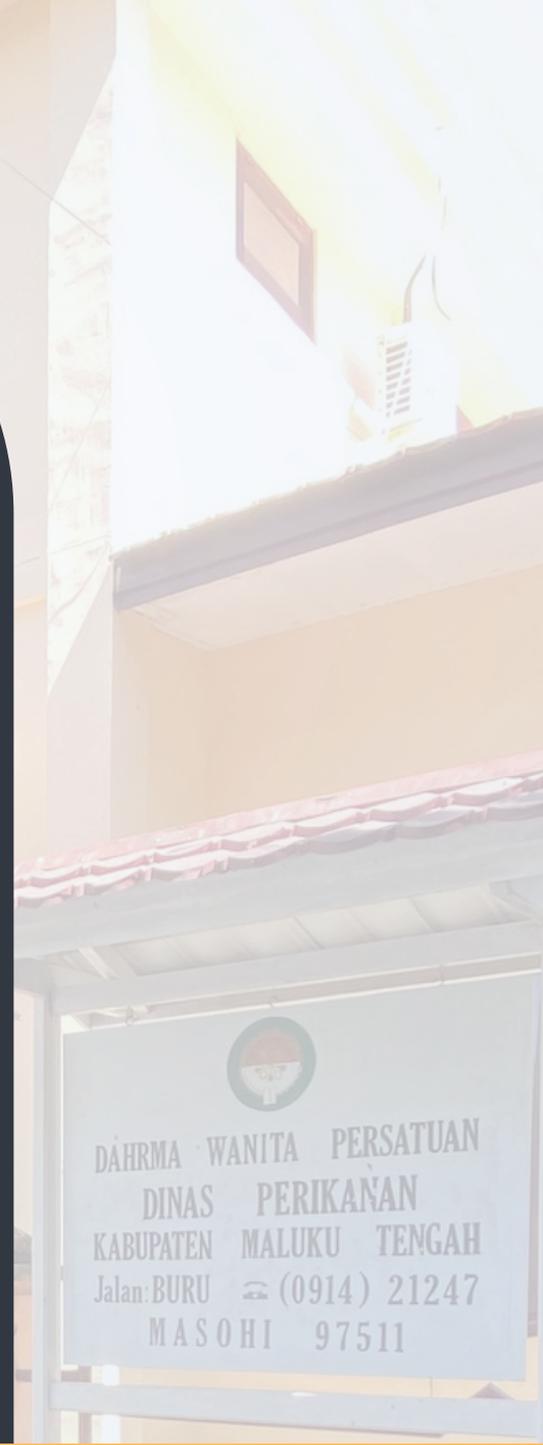




**DINAS PERIKANAN
KABUPATEN MALUKU TENGAH**

2024

LAPORAN KINERJA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



 **(0914) 21247**

 **Perikanan.maltengkab@gmail.com**



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGAH

DINAS PERIKANAN

Jl. Buru Kelurahan namaelo - Masohi Kode Pos 97511

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah ini dapat diselesaikan dengan baik.

Survei kepuasan masyarakat ini diselenggarakan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah. Penilaian masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan di sektor perikanan menjadi hal yang sangat penting untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap program dan layanan yang telah diberikan oleh Dinas Perikanan.

Kami menyadari bahwa laporan ini tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu, kami sangat mengharapkan saran dan masukan yang konstruktif guna penyempurnaan laporan ini. Harapan kami, hasil survei ini dapat menjadi acuan yang bermanfaat dalam upaya peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah di masa mendatang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan, terutama dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih baik.

Masohi, 9 Desember 2024

**KEPALA DINAS PERIKANAN
KABUPATEN MALUKU TENGAH**



HARIS W. BANDJAR, S.Pi, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19670227 199603 1 002

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan dan pengembangan sektor perikanan di wilayah ini. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pemberdayaan masyarakat nelayan, pengelolaan sumber daya alam perikanan, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat pesisir, Dinas Perikanan diharapkan dapat memberikan layanan yang optimal bagi masyarakat yang menggantungkan hidupnya pada sektor ini.

Namun, untuk memastikan efektivitas program dan kebijakan yang dilaksanakan, diperlukan evaluasi yang mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting yang dapat mencerminkan sejauh mana kebijakan dan program yang diterapkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah untuk mengukur secara langsung bagaimana respon masyarakat terhadap berbagai layanan dan kebijakan yang telah dilakukan.

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang objektif dan akurat mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan, seperti bantuan teknis kepada nelayan, program pemberdayaan ekonomi masyarakat pesisir, penyuluhan perikanan, serta program-program lainnya yang berdampak langsung pada kesejahteraan mereka. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perikanan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, serta untuk merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran di masa depan.

Selain itu, survei ini juga menjadi salah satu upaya untuk mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi oleh masyarakat pesisir dan nelayan, serta menggali harapan mereka terhadap pemerintah daerah. Dengan demikian, laporan hasil survei ini tidak hanya berguna untuk perbaikan layanan, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun sektor perikanan yang lebih berkelanjutan dan inklusif.

B. Dasar Hukum.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah didasarkan pada sejumlah peraturan dan kebijakan yang relevan, yang memberikan landasan hukum dalam rangka pengumpulan data serta evaluasi pelayanan publik di sektor perikanan. Beberapa dasar hukum yang mendasari pelaksanaan survei ini antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Informasi Pembangunan Daerah;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 22/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Umum Pemberdayaan Masyarakat Pesisir;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat;
6. Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Serta Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas perikanan Kabupaten Maluku Tengah.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Laporan ini disusun dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah. Survei ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan, program, dan layanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perikanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat pesisir dan nelayan. Melalui survei ini, diharapkan dapat ditemukan data yang akurat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Menilai Tingkat Kepuasan Masyarakat
2. Mengidentifikasi Kekuatan dan Kelemahan Layanan Dinas Perikanan
3. Memberikan Rekomendasi Perbaikan Layanan
4. Mendukung Pengambilan Keputusan yang Berdasarkan Data
5. Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi
6. Memperkuat Hubungan antara Pemerintah dan Masyarakat

D. MANFAAT

Laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini memiliki berbagai manfaat, baik bagi Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah maupun bagi masyarakat umum. Manfaat tersebut antara lain:

1. Sebagai Alat Evaluasi Kinerja Layanan
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
3. Memberikan Dasar dalam Pengambilan Keputusan
4. Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi Pemerintah
5. Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan.
6. Memperbaiki Pemberdayaan Masyarakat Nelayan
7. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah
8. Menyediakan Data untuk Pengembangan Sektor Perikanan

Dengan berbagai manfaat tersebut, laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya perbaikan layanan publik, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat nelayan dan pesisir di Kabupaten Maluku Tengah.

E. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam survey kepuasan masyarakat adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perikanan kabupaten Maluku ttengah melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II
HASIL PENGOLAHAN DATA

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada dinas Perikanan kabupaten Maluku Tengah menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah telah dilaksanakan secara baik berdasarkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada saat melakukan pelayanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/ RESPONDEN PADA PELAYANAN PUBLIK DINAS PERIKANAN
KABUPATEN MALUKU TENGAH
PERIODE BULAN JUNI – DESEMBER 2024

Table II. 1

Tanggal	Jenis kelamin	NAMA	Pekerjaan	Jenis layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang pengguna pelayanan	Masukan untuk perbaikan pelayanan
06/06/2024	Laki-Laki	Purnama Puri	HRD	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
11/06/2024	Laki-Laki	Daniel Liaw	HRD	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
16/06/2024	Laki-Laki	Sofyan Afandi	Manager	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
16/06/2024	Laki-Laki	Asdi Selang	Ketua koperasi	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan

Tanggal	Jenis kelamin	NAMA	Pekerjaan	Jenis layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahana saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopahan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penggunaan pelayanan	Masukan untuk perbaikan pelayanan
02/07/2024	Laki-Laki	Hanok	Staff	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
07/07/2024	Laki-Laki	Rudi Bugal	Staff	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Pertahankan
07/07/2024	Laki-Laki	Darlin Isran	Staff	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Bagus
07/07/2024	Laki-Laki	Safrin Abdul	Staff	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
07/07/2024	Laki-Laki	Amin Abdul	Staff	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Pertahankan
20/07/2024	Laki-Laki	Henri M. Far Far	Nelayan	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Bagus
02/08/2024	Laki-Laki	Ade Nyong La Tayeb	Nelayan	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
04/08/2024	Laki-Laki	La Jaya Lasibae	Nelayan	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Pertahankan
08/08/2024	Laki-Laki	Sofyan Efendi	Staff	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Bagus
09/08/2024	Laki-Laki	Rusdi Afifudin	Nelayan	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
09/09/2024	Laki-Laki	La Kamis La Badi	Nelayan	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Pertahankan
09/08/2024	Laki-Laki	Elela Sukimen	Nelayan	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Bagus
09/08/2024	Laki-Laki	Husen La Ade	Nelayan	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
09/08/2024	Laki-Laki	Jalmin Warenkukli	Nelayan	Pembuatan SKA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Pertahankan

Tanggal	Jenis kelamin	NAMA	Pekerjaan	Jenis layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahana saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang tugas dalam pelayanan terkait kesopahan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penggunaan pelayanan	Masukan untuk perbaikan pelayanan
09/08/2024	Laki-Laki	Sam Rumbia	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Bagus
10/08/2024	Laki-Laki	Karim Saleh	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Tingkatkan
10/08/2024	Laki-Laki	Suwigi	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Pertahankan
10/08/2024	Laki-Laki	Fiki Rianto	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Pertahankan
10/08/2024	Laki-Laki	Dahalan Halim	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Bagus
12/08/2024	Laki-Laki	Hasanuddin Sapati	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Tingkatkan
12/08/2024	Laki-Laki	Ahmat Stiman	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Pertahankan
12/08/2024	Laki-Laki	Salamat Saleh	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Bagus
12/08/2024	Laki-Laki	La Abuja	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Tingkatkan
13/08/2024	Laki-Laki	Ruslan K.	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Pertahankan
13/08/2024	Laki-Laki	Husein Kaliky	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Bagus
13/08/2024	Laki-Laki	Baktiar Riman	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Tingkatkan
13/08/2024	Laki-Laki	Budi Sapar	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Pertahankan
13/08/2024	Laki-Laki	Pitung Arsad	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Bagus
13/08/2024	Laki-Laki	Aeng Djakaria	Nelayan	BBM	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Tingkatkan

Tanggal	Jenis kelamin	NAMA	Pekerjaan	Jenis layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahana saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopahan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penggunaan pelayanan	Masukan untuk perbaikan pelayanan
15/08/2024	Laki-Laki	Kadri Lalonto	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Pertahankan
20/08/2024	Laki-Laki	Jusri Awal	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Bagus
21/08/2024	Laki-Laki	Amrin Saleh	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Tingkatkan
22/08/2024	Laki-Laki	Suparlan Subu	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Pertahankan
23/08/2024	Laki-Laki	Taman Riman	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Bagus
26/08/2024	Laki-Laki	La Nahimu	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Tingkatkan
27/08/2024	Laki-Laki	Aswi Assagaff	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Pertahankan
28/08/2024	Laki-Laki	Henri M. Far Far	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Bagus
05/09/2024	Laki-Laki	Lukman Atuani	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Tingkatkan
09/09/2024	Laki-Laki	Alamsyah Fabanyo	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Pertahankan
09/09/2024	Laki-Laki	Fadlan Sabban	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Bagus
12/09/2024	Laki-Laki	Tajir Musiba	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Tingkatkan
18/09/2024	Laki-Laki	Nusi Gura	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Pertahankan
20/09/2024	Laki-Laki	Tahlud Toara	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Bagus
20/09/2024	Laki-Laki	Gusti Ngidiho	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Tingkatkan

Tanggal	Jenis kelamin	NAMA	Pekerjaan	Jenis layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahana saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopahan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penggunaan pelayanan	Masukan untuk perbaikan pelayanan
20/09/2024	Laki-Laki	Muhil Ngidiho	Nelayan	BBM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Pertahankan
26/09/2024	Laki-Laki	Abukasim Latar	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Bagus
27/09/2024	Laki-Laki	Fahd Afif Sabban	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan
27/09/2024	Laki-Laki	Iwan Ipaenin	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Pertahankan
03/10/2024	Laki-Laki	Julhan Rumasoreng	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Bagus
03/10/2024	Laki-Laki	Kamaran Angkotasan	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan
04/10/2024	Laki-Laki	Albhair Mandeya	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Pertahankan
08/10/2024	Laki-Laki	Ibrahim Tepinalan	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Bagus
09/10/2024	Laki-Laki	Jamaludin	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan
10/10/2024	Laki-Laki	Leovol Palijama	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Pertahankan
14/10/2024	Laki-Laki	Justus Abraham Pattiselanno	Nelayan	BBM	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Bagus
14/10/2024	Laki-Laki	Semuel Sopacua	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Tingkatkan
17/10/2024	Laki-Laki	Jance Sopacua	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Pertahankan
18/10/2024	Laki-Laki	Jumad Lohy	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Bagus

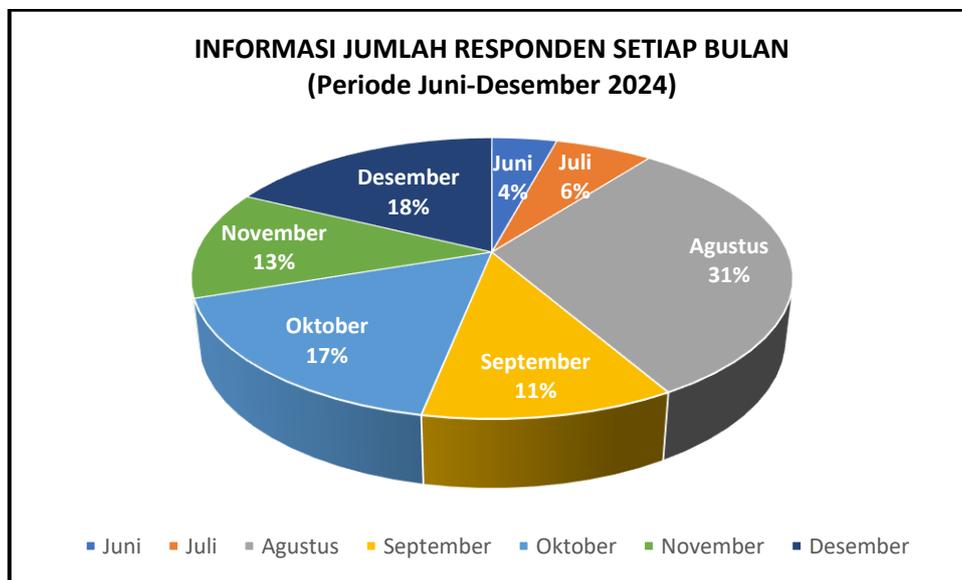
Tanggal	Jenis kelamin	NAMA	Pekerjaan	Jenis layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahana saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penggunaan pelayanan	Masukan untuk perbaikan pelayanan
21/10/2024	Laki-Laki	Juhri Tungulu	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Tingkatkan
21/10/2024	Laki-Laki	Narto Rumeon	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Pertahankan
24/10/2024	Laki-Laki	Pahril Salaputa	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Bagus
28/10/2024	Laki-Laki	Widodo	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Tingkatkan
28/10/2024	Laki-Laki	Saaban Kaimudin	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Pertahankan
29/10/2024	Laki-Laki	Abdul Rahman Tuasamu	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Bagus
05/11/2024	Laki-Laki	Abdul Kahar Rolobessy	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Tingkatkan
06/11/2024	Laki-Laki	La Ode Awal	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Pertahankan
07/11/2024	Laki-Laki	La Amu	Nelayan	BBM	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Bagus
11/11/2024	Laki-Laki	Samaun Luhulima	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan
12/11/2024	Laki-Laki	La Ode Ali Tanda	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Pertahankan
18/11/2024	Laki-Laki	Aril Idrus	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Bagus
19/11/2024	Laki-Laki	La Iriadi	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan
20/11/2024	Laki-Laki	Asis Wally	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Pertahankan

Tanggal	Jenis kelamin	NAMA	Pekerjaan	Jenis layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahana saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopahan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penggunaan pelayanan	Masukan untuk perbaikan pelayanan
25/11/2024	Laki-Laki	La Syarif	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Bagus
25/11/2024	Laki-Laki	La Yusuf	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan
26/11/2024	Laki-Laki	Ibrahim Albakia	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Pertahankan
29/11/2024	Laki-Laki	Jaidin	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Bagus
02/12/2024	Laki-Laki	Sam Rumbia	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan
03/12/2024	Laki-Laki	La Ne	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Pertahankan
03/12/2024	Laki-Laki	Ade Nyong La Tayeb	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Bagus
06/12/2024	Laki-Laki	La Jaya Lasibae	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan
09/12/2024	Laki-Laki	Rudi Bugal	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Pertahankan
10/12/2024	Laki-Laki	Darlin Isran	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Bagus
10/12/2024	Laki-Laki	Safrin Abdul	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan
11/12/2024	Laki-Laki	Amin Abdul	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Pertahankan
13/12/2024	Laki-Laki	Muhammad Salam Pawae	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Bagus
13/12/2024	Laki-Laki	M. Ali Pawae	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan

Tanggal	Jenis kelamin	NAMA	Pekerjaan	Jenis layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahana saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang pengguna pelayanan	Masukan untuk perbaikan pelayanan
13/12/2024	Laki-Laki	Malhut Aloahit	Nelayan	BBM	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Pertahankan
17/12/2024	Laki-Laki	Hanok	Nelayan	BBM	3	3	3	4	4	4	4	3	3	Bagus
18/12/2024	Laki-Laki	Hasan Ipaenin	Nelayan	BBM	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan
18/12/2024	Laki-Laki	Atman Loloda	Nelayan	BBM	4	3	4	4	3	4	3	3	4	Pertahankan
19/12/2024	Laki-Laki	Widodo	Nelayan	BBM	3	3	3	4	4	4	3	3	4	Bagus
23/12/2024	Laki-Laki	Suparlan Subu	Nelayan	BBM	3	4	3	4	4	4	4	3	4	Tingkatkan

Table II. 2 (Informasi jumlah Responden setiap bulan)

No.	Informasi Responden (setiap Bulan)	Perolehan data (Responden)
1	Juni	4
2	Juli	6
3	Agustus	30
4	September	11
5	Oktober	16
6	November	12
7	Desember	17
	JUMLAH	96



Grafik II.1. Informasi Jumlah Responden Setiap Bulan

Berdasarkan data hasil output di atas menunjukkan bahwa responden tertinggi pada bulan Agustus dalam penggunaan layanan di Dinas Perikanan Kab. Maluku Tengah sebanyak 31 responden, mengalami kenaikan sebanyak 24 responden dari bulan sebelumnya, Responden terendah Laporan Survei KM pada dinas Perikanan terjadi pada bulan Juni yaitu sebanyak 4 responden.

Survei Kepuasan Masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diukur dari 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permen PAN No. 14 Tahun 2017 yang kemudian diturunkan menjadi dua puluh enam (26) item pertanyaan dan satu (1) pertanyaan kontrol. Responden dibagi secara proporsional pada masing-masing unit layanan, didasarkan pada jumlah pasien tahun 2019. Untuk itu, SKM akan diukur secara keseluruhan, per unsur, dan per unit kerja.

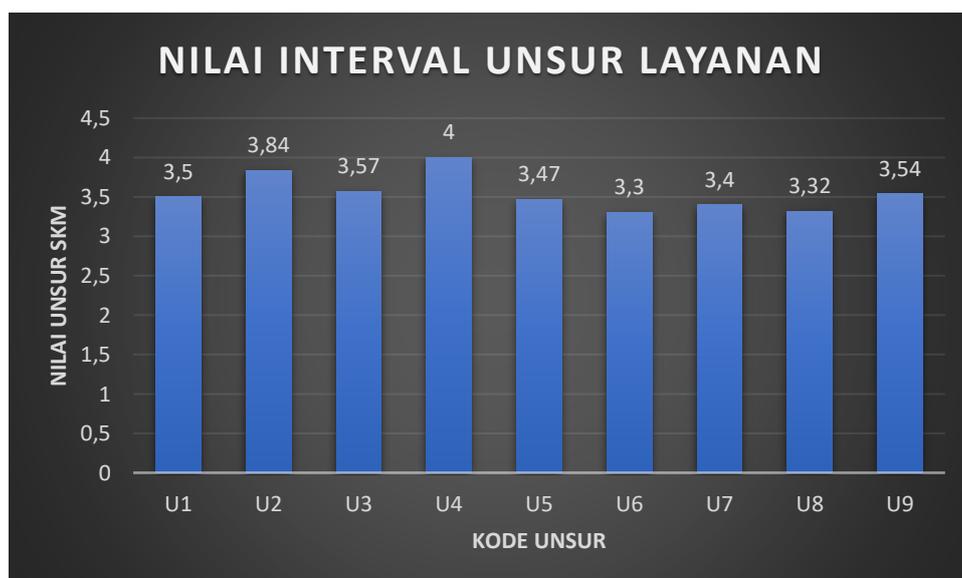
Table III. 3 (Nilai Unsur Pelayanan)

KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR SKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,50
U2	Prosedur Pelayanan	3,84
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,57
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00
U5	Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	3,47
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,30
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,40
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,32
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,54
	RATA-RATA TIMBANGAN	3,55

Keterangan :

Kriteria Penilaian : Nilai 4 = Sangat Baik, Nilai 3 = Baik, Nilai 2 = Kurang Baik, Nilai 1 = Tidak Baik

Pada tabel diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,30 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dengan nilai 3,30, nilai 3.32 kualitas sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur kewajaran biaya pelayanan, sebesar 4.00. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,55.



Grafik II.2. nilai interval unsur layanan

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas disampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Selama bulan Jun sd Desember Tahun 2024 Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan secara offline/tatap muka pada Dinas Perikanan kabupaten Maluku Tengah dengan mengisi formulir sebanyak 96 Orang
2. Adapun tingkat kepuasan yang dirasakan **baik** dalam penyelenggaraan pelayan publik di Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah sebanyak 96 (Sembilan puluh enam) orang dan merasa **kurang baik** dan **tidak baik** sebanyak 0 (Nol) orang,
3. Diharapkan bahwa kualitas pelayanan publik pada dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah terus di tingkatkan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Demikian Laporan ini di buat sebagai bahan laporan dan evaluasi untuk pelaksanaan pelayanan publik.

Masohi, 9 Desember 2024

**KEPALA DINAS PERIKANAN
KABUPATEN MALUKU TENGAH**



HARIS M. BANDJAR, S.Pi, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670227 199603 1 002