



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN - II TAHUN 2023



**BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI**



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN - II TAHUN 2023

BALAI PELATIHAN DAN
PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

- persyaratan layanan
- kemudahan prosedur
- waktu penyelesaian
- kesesuaian biaya
- kesesuaian produk
- kecepatan respon
- kemudahan fitur
- kualitas sarana
- layanan konsultasi / pengaduan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi **Periode Triwulan II (April - Juni) Tahun 2023**. Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu kewajiban instansi penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Laporan ini disusun berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu juga pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Sedangkan produk layanan mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Hasil yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat merupakan gambaran persepsi masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diperoleh di BPPP Banyuwangi. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilakukan evaluasi terhadap masing-masing unsur pelayanan, sebagai bahan penyusunan strategi/kebijakan untuk mempertahankan dan/atau meningkatkan kualitas layanan.

Pada akhir pengantar ini kami sampaikan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh masyarakat pengguna layanan di BPPP Banyuwangi, atas masukan evaluasi yang sangat bermanfaat bagi kami agar terus kreatif dan inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan.

Banyuwangi, 20 Juli 2023

Kepala BPPP Banyuwangi



Moch. Muchlisin, A.Pi., MP
NIP. 19750916 1999 03 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Pengertian Umum.....	2
1.4. Maksud dan Tujuan	3
1.5. Sasaran	3
1.6. Ruang Lingkup.....	4
1.7. Manfaat.....	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	5
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3. Lokasi Survei.....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA.....	8
3.1. Jumlah Responden	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan).....	13
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.1.1. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan	15
4.1.2. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur	16
4.1.3. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian	16
4.1.4. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya	17
4.1.5. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk	18
4.1.6. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon.....	18
4.1.7. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas.....	19
4.1.8. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana	20
4.1.9. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan.....	20
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	21
4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	22

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA	24
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan I tahun 2023	24
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I tahun 2023.....	25
5.3. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I Tahun 2023.....	26
BAB VI. KESIMPULAN	29
6.1. Kesimpulan.....	29
6.2. Saran.....	29

DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Gambar 1. Tangkapan Layar Survei Kepuasan Masyarakat (SUSAN) KKP	6
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Triwulan – I dan Triwulan – II Tahun 2023	22
Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir	23
Tabel 1. Nama Layanan dan Jumlah Respon.....	8
Tabel 2. Jumlah respon berdasarkan jenis kelamin	9
Tabel 3. Jumlah respon berdasarkan kelompok usia	9
Tabel 4. Jumlah respon berdasarkan tingkat pendidikan	10
Tabel 4. Jumlah respon berdasarkan pekerjaan / profesi.....	12
Tabel 5. Nilai Persepsi SKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	13
Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan II tahun 2023	14
Tabel 7. Jenis Layanan dan Kode Layanan.....	15
Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan	15
Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur.....	16
Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian.....	17
Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya.....	17
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk	18
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon	18
Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	19
Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana.....	20
Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	20
Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan II Tahun 2023.....	21
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2023.....	24
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2023.....	25
Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2023	26

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu kewajiban utama pemerintah kepada masyarakat adalah memberikan pelayanan secara adil dan setara tanpa memandang latar belakang sosial, kepentingan tertentu, bahkan mengharapkan imbalan berupa apapun dari pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus diberikan secara optimal sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, atau lebih dikenal sebagai pelayanan prima yaitu suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani. Hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menjadikan adanya perubahan persepsi dalam masyarakat terkait standar pelayanan minimal yang harus disediakan. Perubahan yang sangat dinamis tersebut harus mendapatkan respon oleh instansi pemerintah dengan menyesuaikan / meningkatkan standar kualitas kualitas layanan yang diberikan. Agar dapat diwujudkan peningkatan kualitas pelayanan sesuai keinginan masyarakat, maka diperlukan umpan balik atau *feedback* terhadap kualitas layanan yang ada saat ini melalui survei kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dilingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), pelaksanaan SKM diatur melalui Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka diperlukan pedoman umum sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan

instansi masing-masing. Pedoman tersebut telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- f. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasaan Masyarakat dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan. Dengan demikian dapat diperoleh penilaian awal kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan (masyarakat) pada periode waktu penilaian. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kinerja kualitas pelayanan selanjutnya.

1.5. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

- 1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- 2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi yang meliputi seluruh kegiatan yang terkait dalam pemberian layanan kepada masyarakat, yaitu kegiatan administrasi perkantoran, pelatihan dan pelayanan umum lainnya.

1.7. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di BPPP Banyuwangi.
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di BPPP Banyuwangi.
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi sebagai Unit Pelayanan Publik (UPP) yang melayani kegiatan pelatihan kepada masyarakat.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi dilaksanakan melalui tahapan berikut:

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Melaksanakan survei
- c. Mengolah hasil survei
- d. Menyusun dan menyajikan laporan hasil survei

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disampaikan kepada pengguna layanan dilingkup BPPP Banyuwangi terdiri dari 2 (dua) variabel utama, yaitu :

- a. Identitas responden

Berisi data responden meliputi asal daerah, jenis kelamin, kelompok usia dan tingkat pendidikan.

- b. Pendapat / respon terhadap layanan yang diterima

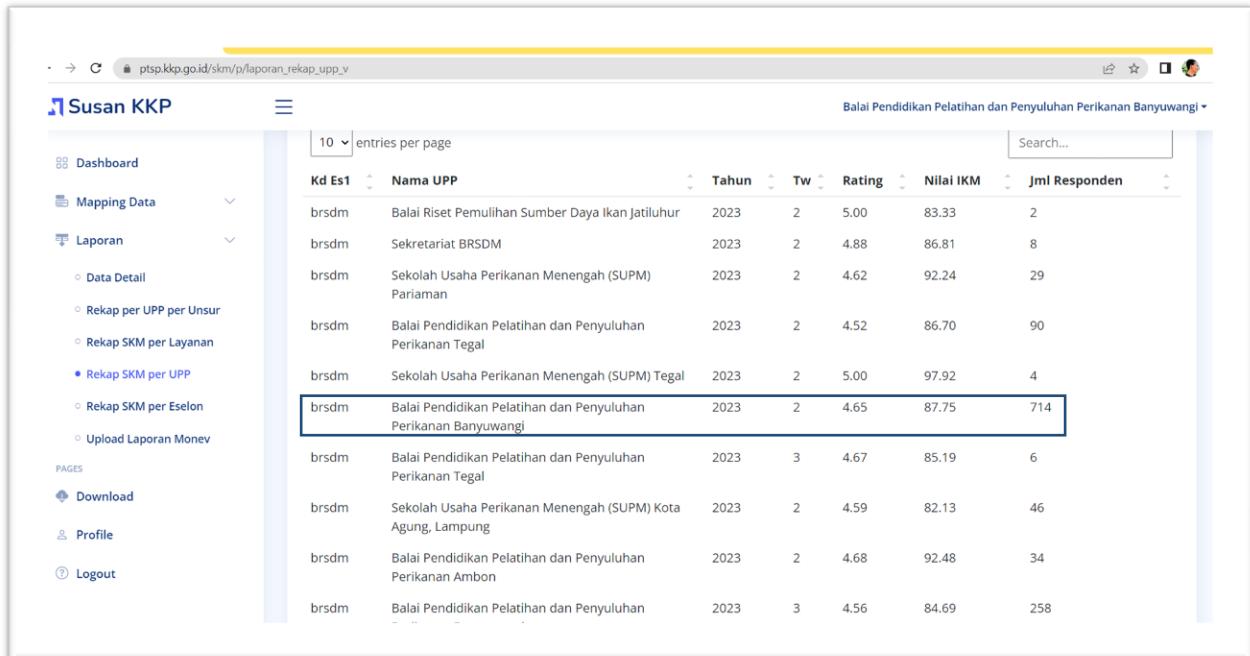
Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yaitu "*relevan*", "*valid*" dan "*reliable*", sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat yaitu:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan/Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian Biaya**, adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Kesesuaian Produk**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Respon**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas**, yaitu kemudahan fitur/langkah akses yang tersedia dalam sistem pelayanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Kualitas Isi/Sarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.
9. **Layanan Konsultasi/Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Penyampaian angket / kuesioner survei kepada responden dilakukan secara secara daring (*online*). Kuesioner formulir daring diakses melalui laman **Survei Kepuasan Kementerian Kelautan dan Perikanan (SUSAN KKP)** pada alamat situs: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/83>.

Gambar 1. Tangkapan Layar Survei Kepuasan Masyarakat (SUSAN) KKP



The screenshot shows a web-based survey system for the SUSAN KKP. The left sidebar has a navigation menu with options like Dashboard, Mapping Data, Laporan (which is expanded to show Data Detail, Rekap per UPP per Unsur, Rekap SKM per Layanan, Rekap SKM per UPP, Rekap SKM per Eselon, and Upload Laporan Monev), PAGES, Download, Profile, and Logout. The main content area displays a table of survey results. The table has columns for Kd Es1, Nama UPP, Tahun, Tw, Rating, Nilai IKM, and Jml Responden. One row is highlighted with a blue border, corresponding to the organization 'Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi' which had 714 responses. The table also includes a header row with sorting icons and a search bar at the top right.

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
brsdm	Balai Riset Pemuliharaan Sumber Daya Ikan Jatiluhur	2023	2	5.00	83.33	2
brsdm	Sekretariat BRSMDM	2023	2	4.88	86.81	8
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Pariaman	2023	2	4.62	92.24	29
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal	2023	2	4.52	86.70	90
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal	2023	2	5.00	97.92	4
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2023	2	4.65	87.75	714
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal	2023	3	4.67	85.19	6
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Kota Agung, Lampung	2023	2	4.59	82.13	46
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon	2023	2	4.68	92.48	34
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan	2023	3	4.56	84.69	258

2.3. Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara daring. Masyarakat pengguna layanan yang menjadi responden mengisi formulir kuesioner secara mandiri menggunakan gawai pribadi dari tempat kedudukan masing-masing.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode Triwulan II yaitu pada rentang bulan April tahun 2023 sampai dengan bulan Juni tahun 2023.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode Triwulan II tahun 2023 jumlah pengguna layanan pelatihan di BPPP Banyuwangi (populasi) sebanyak 779 (tujuh ratus tujuh puluh sembilan) orang. Sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017, berdasarkan metode ***Morgan dan Krejcie*** jumlah sampel responden yang dibutuhkan minimal sebanyak 260 orang (sampel).

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1. Jumlah Responden

Berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, pada Triwulan II tahun 2023 BPPP Banyuwangi menyelenggarakan 6 jenis produk layanan. Dalam rangka memperoleh masukan (umpan balik) dari pengguna layanan, setiap pengguna layanan diminta untuk mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat melalui laman SUSAN KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/83>.

Pada periode **Triwulan II (April - Juni) tahun 2023** melalui laman SUSAN KKP, responden yang memberikan penilaian sebanyak 714 (tujuh ratus empat belas) orang berdasarkan jenis layanan yang diikuti. Setelah dilakukan pembersihan data ditemukan terdapat 36 (tiga puluh enam) inputan berulang. Sehingga jumlah akhir responden yang dianggap valid sebanyak 678 (enam ratus tujuh puluh delapan) sampel dengan distribusi sebagai berikut:

- Jumlah responden pada setiap jenis layanan

Tabel 1. Nama Layanan dan Jumlah Responden

No.	Nama Layanan	Jumlah Responden
1.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	58
2.	BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	15
3.	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	439
4.	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	12
5.	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	146
6.	Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknik Penangkapan Ikan III	8
	Grand Total	678

Sumber: Permen KP No. 54 tahun 2021 dan hasil tabulasi Susan KKP

Catatan:

Dilingkup BPPP Banyuwangi nama jenis layanan nomor 1 dan 2 mengacu kepada Permen KP No. 33 tahun 2021 yaitu:

- Diklat Keselamatan Dasar Kapal Perikanan Tingkat I (*Basic Safety Training Fisheries Class I*)
- Diklat Keselamatan Dasar Kapal Perikanan Tingkat II (*Basic Safety Training Fisheries Class II*)

- b. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)
Laki-laki	393
Perempuan	285
Grand Total	678

Jenis kelamin	Jumlah
Laki-laki	393
a. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	54
b. BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	15
c. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	233
d. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	10
e. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	73
f. Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	8
Perempuan	285
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	4
2. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	206
3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	2
4. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	73
Grand Total	678

Sumber: hasil tabulasi

- c. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Kelompok usia	Jumlah (orang)
<25	107
>40	254
25-40	317
Grand Total	678

Kelompok Usia	Jumlah
Usia <25	107
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	42
2. BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	15
3. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	34
4. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	3
5. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	5
6. Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	8
Usia >40	254
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	3
2. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	228
3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	2
4. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	21
Usia 25-40	317
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	13
2. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	177
3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	7
4. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	120
Grand Total	678

Sumber: hasil tabulasi

d. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)
D3	24
S1	444
S2	40
S3	3
SD	6
SMA	148
SMP	13
Grand Total	678

Tingkat Pendidikan	Jumlah
D3	24
1. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	11
2. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	13
S1	444
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	6
2. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	312
3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	1
4. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	125
S2	40
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	2
2. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	33
3. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	5
S3	3
1. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	3
SD	6
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	3
2. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	2
3. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	1
SMA	148
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	39
2. BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	15
3. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	75
4. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	10
5. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	1
6. Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	8
SMP	13
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	8
2. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	3
3. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	1
4. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	1
Grand Total	678

Sumber: hasil tabulasi

e. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. Jumlah responen berdasarkan pekerjaan / profesi

Pekerjaan/profesi	Jumlah (orang)
Pelajar	10
PNS	337
Swasta	167
Wirausaha	164
Grand Total	678

Pekerjaan / profesi	Jumlah
Pelajar	10
1. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	6
2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	2
3. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	2
PNS	337
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	3
2. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	320
3. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	12
4. Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	2
Swasta	167
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	32
2. BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	2
3. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	37
4. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	2
5. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	92
6. Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	2
Wirausaha	164
1. Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	23
2. BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	13
3. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	76
4. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	8
5. Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	40
6. Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	4
Grand Total	678

Sumber: hasil tabulasi

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{Konversi nilai IKM} = IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 5. Nilai Persepsi SKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, nilai masing-masing unsur adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan II tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,56	0,40	89,12	A
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,54	0,39	88,53	A
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,52	0,39	87,94	B
4	U4 - Kesesuaian Biaya	3,49	0,39	87,17	B
5	U5 - Kesesuaian Produk	3,53	0,39	88,24	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,47	0,39	86,65	B
7	U7 - Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3,49	0,39	87,32	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,54	0,39	88,46	A
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,53	0,39	88,20	B
Nilai Indeks (NI)		3,52		BAIK	
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		87,95			

Sumber: hasil perhitungan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh sebagaimana tabel diatas menunjukkan:

- Tiga unsur pelayanan yaitu Persyaratan Layanan (U1), Kemudahan Prosedur (U2) dan Kualitas Isi / Sarana (U8) memperoleh persepsi penilaian **“SANGAT BAIK” (A)**.
- Enam unsur pelayanan yaitu Waktu Penyelesaian (U3), Kesesuaian Biaya (U4), Kesesuaian Produk (U5), Kecepatan Respon (U6), Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (U7) dan Layanan Konsultasi/Pengaduan (U9) memperoleh persepsi penilaian **“BAIK” (B)**.
- Hasil indeks kepuasan masyarakat dalam masing-masing unsur memberikan penilaian **“BAIK” (B)** bagi keseluruhan pelayanan di BPPP Banyuwangi.

BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pada Triwulan II tahun 2023 BPPP Banyuwangi menyelenggarakan 6 jenis layanan publik berupa kegiatan pelatihan, yaitu:

Tabel 7. Jenis Layanan dan Kode Layanan

No.	Nama Layanan	Kode
1.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	JL-1
2.	BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	JL-2
3.	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	JL-3
4.	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	JL-4
5.	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	JL-5
6.	Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	JL-6

Dalam setiap akhir pelatihan, peserta diminta untuk memberikan masukan (umpan balik) dengan memberikan penilaian terhadap sembilan unsur layanan.

4.1.1. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan

Unsur – 1 yaitu Persyaratan Layanan mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan

U1 - Persyaratan Layanan	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	Total	%
KURANG SESUAI			3				3	0,44%
SANGAT SESUAI	34	13	215	3	118	3	386	56,93%
SESUAI	24	2	221	9	28	5	289	42,63%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	100,00%

Keterangan:

JL-1	BST-F
JL-2	BST KLM
JL-3	Pelatihan daring

JL-4	Diklat Teknis KP
JL-5	Uji Kompetensi
JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Sesuai tugas dan fungsinya salah satu layanan di BPPP Banyuwangi adalah pelatihan kepada masyarakat, dengan kriteria dan persyaratan tertentu sesuai peraturan yang telah ditetapkan. Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kesesuaian persyaratan layanan menunjukkan 99,56% memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai.

4.1.2. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur

Unsur – 2 yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur

U-2 Kemudahan Prosedur	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	Total	%
KURANG MUDAH			7				7	1,03%
MUDAH	28	4	216	7	32	4	291	42,92%
SANGAT MUDAH	30	11	214	5	114	4	378	55,75%
TIDAK MUDAH			2				2	0,29%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	

Keterangan:

JL-1	BST-F	JL-4	Diklat Teknis KP
JL-2	BST KLM	JL-5	Uji Kompetensi
JL-3	Pelatihan daring	JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Kemudahan prosedur pelayanan meliputi sistem, mekanisme dan prosedur merupakan titik awal atau pintu masuk bagi pengguna layanan dalam memanfaatkan jasa layanan. BPPP Banyuwangi terus melakukan inovasi agar proses ini semakin memudahkan pengguna layanan.

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur layanan menunjukkan lebih dari 90% memberikan penilaian mudah/sangat mudah. Namun sekitar 1,3% memberikan penilaian kurang mudah/tidak mudah, terutama pada jenis layanan JL – 7 yaitu pelatihan daring. Hal ini mengindikasikan masih terdapat kekurangan yang masih harus diperbaiki.

4.1.3. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian

Unsur – 3 yaitu Waktu Penyelesaian mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian

U-3 Waktu Penyelesaian	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	Total	%
KURANG SESUAI			5				5	0,74%
SANGAT SESUAI	32	12	189	4	116	3	356	52,51%
SESUAI	26	3	245	8	30	5	317	46,76%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	100,00%

Keterangan:

JL-1	BST-F	JL-4	Diklat Teknis KP
JL-2	BST KLM	JL-5	Uji Kompetensi
JL-3	Pelatihan daring	JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan 99,6% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai.

4.1.4. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya

Unsur – 4 yaitu Kesesuaian Biaya mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya

U-4 Kesesuaian Biaya	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	Total	%
KURANG SESUAI	1		8				9	1,33%
SANGAT SESUAI	31	12	174	4	118	4	343	50,59%
SESUAI	26	3	255	8	28	4	324	47,79%
TIDAK SESUAI			2				2	0,29%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	100,00%

Keterangan:

JL-1	BST-F	JL-4	Diklat Teknis KP
JL-2	BST KLM	JL-5	Uji Kompetensi
JL-3	Pelatihan daring	JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Dalam unsur ini sebanyak 98,38% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menilai biaya yang harus dibayar sepadan dengan manfaat layanan yang diterima. Sedangkan 1,62% memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai pada jenis layanan JL – 1 (1 orang) dan JL – 3 (10 orang). Dalam hal ini terdapat responden yang tidak tepat memberikan persepsi penilaian, yaitu pada JL – 3 karena layanan ini merupakan pelatihan daring yang tidak dipungut biaya/gratis.

4.1.5. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk

Unsur – 5 yaitu Kesesuaian Produk mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk

U-5 Kesesuaian Produk	JL - 1	JL – 2	JL – 3	JL – 4	JL – 5	JL - 6	Total	%
KURANG SESUAI			2				2	0,29%
SANGAT SESUAI	35	8	194	4	115	5	361	53,24%
SESUAI	23	7	243	8	31	3	315	46,46%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	100,00%

Keterangan:

JL-1	BST-F	JL-4	Diklat Teknis KP
JL-2	BST KLM	JL-5	Uji Kompetensi
JL-3	Pelatihan daring	JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Dalam unsur pelayanan ini 99,71% responden memberikan persepsi penilaian sesuai/sangat sesuai. Persepsi penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan

4.1.6. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon

Unsur – 6 yaitu Kecepatan Respon mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon

U-6 Kecepatan Respon	JL - 1	JL – 2	JL – 3	JL – 4	JL – 5	JL - 6	Total	%
CEPAT	28	5	235	7	40	4	319	47,05%
KURANG CEPAT			13	1	3		17	2,51%
SANGAT CEPAT	30	10	188	4	103	4	339	50,00%
TIDAK CEPAT			3				3	0,44%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	100,00%

Keterangan:

JL-1	BST-F	JL-4	Diklat Teknis KP
JL-2	BST KLM	JL-5	Uji Kompetensi
JL-3	Pelatihan daring	JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 97,05% responden memberikan penilaian cepat/sangat cepat. Sedangkan sebanyak 2,95% memberikan penilaian kurang cepat/tidak cepat, yaitu pada JL – 3 yang merupakan kegiatan pelatihan daring. Pada beberapa pelatihan daring yang telah dilaksanakan jumlah peserta dapat mencapai sekitar 1.000 orang peserta. Agar seluruh peserta mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, maka dibentuk Whatsapp

Group (WAG) yang berfungsi menyampaikan penjelasan teknis terkait pelatihan. Tantangan yang dihadapi dan dapat beresiko menjadi masalah antara lain:

- a. Beberapa peserta kurang memahami atau tidak mencermati informasi yang telah disampaikan dalam WAG. Mengantisipasi hal ini administrator berupaya untuk terus melakukan perbaikan/peningkatan kualitas informasi yang disampaikan, baik dari sisi redaksional agar lebih mudah dipahami, juga mekanisme penyampaiannya.
- b. Keterlambatan penyampaian e-sertifikat ke alamat email peserta. Proses penerbitan e-sertifikat menggunakan piranti bantu yaitu Form Publisher, yang dapat melakukan penerbitan dan pengiriman secara otomatis ke alamat email peserta. Namun yang menjadi kendala adalah beberapa peserta salah menuliskan alamat email, sehingga e-sertifikat tidak terkirim.

4.1.7. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas

Unsur – 7 yaitu Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas

U - 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	JL - 1	JL – 2	JL – 3	JL – 4	JL – 5	JL - 6	Total	%
KURANG MUDAH			8	1	2		11	1,62%
MUDAH	24	4	242	6	38	5	319	47,05%
SANGAT MUDAH	34	11	188	5	106	3	347	51,18%
TIDAK MUDAH			1				1	0,15%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	100,00%

Keterangan:

JL-1	BST-F	JL-4	Diklat Teknis KP
JL-2	BST KLM	JL-5	Uji Kompetensi
JL-3	Pelatihan daring	JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 98,23% responden memberikan penilaian mudah/sangat mudah. Sedangkan 1,77% responden memberikan penilaian kurang mudah/tidak mudah, pada jenis layanan JL – 3 yaitu pelatihan daring.

Pelatihan daring adalah salah satu metode pelatihan yang sangat diminati karena peserta dapat mengikuti pelatihan dari lokasi masing-masing sesuai waktu yang telah ditentukan. Namun terkadang terdapat beberapa peserta yang mengalami kendala dalam mengakses pelatihan ini karena: peserta tidak belum menguasai/memahami mekanisme pelatihan daring, penerimaan sinyal data yang buruk dilokasi peserta sehingga siaran yang diterima tidak optimal.

4.1.8. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana

Unsur – 8 yaitu Kualitas Isi/Sarana mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana

U - 8 Kualitas Isi/Sarana	JL - 1	JL – 2	JL – 3	JL – 4	JL – 5	JL - 6	Total	%
BAIK	25	4	235	8	33	4	309	45,58%
KURANG BAIK			2				2	0,29%
SANGAT BAIK	33	11	202	4	113	4	367	54,13%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	100,00%

Keterangan:

JL-1	BST-F	JL-4	Diklat Teknis KP
JL-2	BST KLM	JL-5	Uji Kompetensi
JL-3	Pelatihan daring	JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 99,71% responden memberikan penilaian baik/sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pelatihan di BPPP Banyuwangi dinilai layak dan memadai. Namun demikian untuk menjaga kualitas sarana yang ada, maka perlu terus dilakukan perawatan / perbaikan berkala.

4.1.9. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan

Unsur – 9 yaitu Layanan Konsultasi/Pengaduan mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan

U - 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	JL - 1	JL – 2	JL – 3	JL – 4	JL – 5	JL - 6	Total	%
BAIK	23	3	243	8	33	4	314	46,31%
KURANG BAIK			3				3	0,44%
SANGAT BAIK	35	12	193	4	113	4	361	53,24%
Grand Total	58	15	439	12	146	8	678	100,00%

Keterangan:

JL-1	BST-F	JL-4	Diklat Teknis KP
JL-2	BST KLM	JL-5	Uji Kompetensi
JL-3	Pelatihan daring	JL-6	Upgrading Ankapin / Atkapin

Layanan konsultasi/pengaduan merupakan salah satu alat efektif untuk melakukan evaluasi kualitas layanan. Oleh karena itu Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi telah menyediakan sarana/media layanan konsultasi/pengaduan melalui mekanisme luring dan daring. Dalam unsur layanan ini sebanyak 99,56% responden memberikan penilaian baik/sangat baik.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisa permasalahan/kelemahan dan kelebihan yang telah diuraikan pada subbab 4.1., disusun rencana tindak lanjut untuk perbaikan/peningkatan kualitas layanan. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan II Tahun 2023

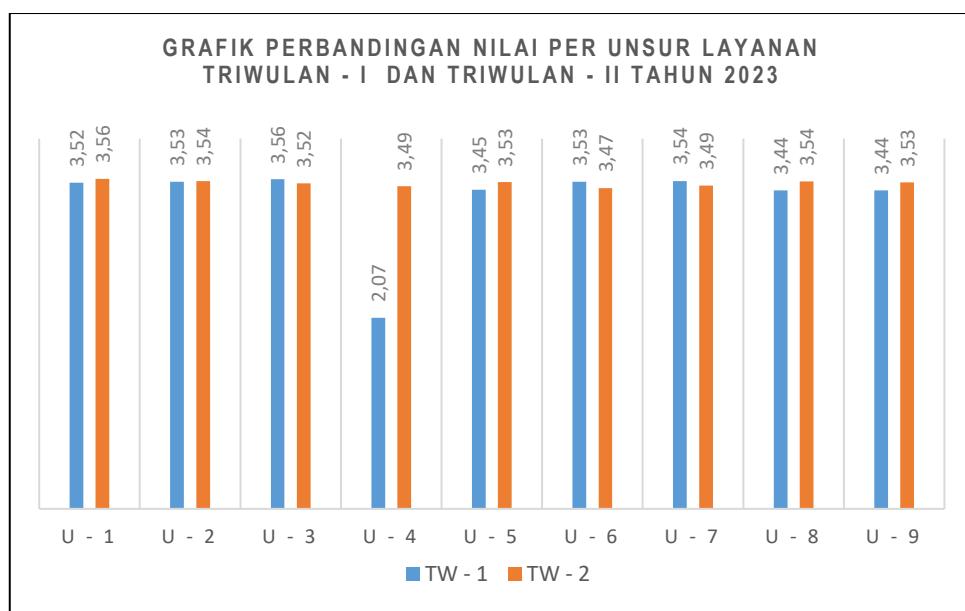
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 Persyaratan Layanan	Sosialisasi / publikasi persyaratan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
2.	U – 2 Kemudahan Prosedur	Penyusunan panduan pelatihan daring	#	-	-	-	Sub Koord. Pelatihan
3.	U-3 Waktu penyelesaian	Pembinaan berkala kepada personil pelaksana layanan	-	#	-	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan
4.	U-4 Kesesuaian biaya	Sosialisasi / publikasi kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
5.	U-5 Kesesuaian Produk	Sosialisasi / publikasi standar pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
6.	U-6 Kecepatan Respon	Penyusunan panduan pelatihan daring	#	-	-	-	Sub Koord. Pelatihan
7.	U - 7 Kemudahan fitur / kemampuan petugas	Penyusunan panduan pelatihan daring	#	-	-	-	Sub Koord. Pelatihan
8.	U - 8 Kualitas Isi/Sarana	Perawatan berkala sarana/prasarana pelatihan	-	#	-	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan
9.	U - 9 Layanan konsultasi / pengaduan	Sosialisasi / publikasi media konsultasi/pengaduan kepada pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas

4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan grafik perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I dan Triwulan II tahun 2023 pada masing-masing unsur layanan, diperoleh gambaran sebagai berikut:

- a. Unsur Layanan U-1 mengalami kenaikan nilai 0,04 poin
- b. Unsur Layanan U-2 mengalami kenaikan nilai 0,01 poin
- c. Unsur Layanan U-3 mengalami penurunan nilai 0,04 poin
- d. Unsur Layanan U-4 mengalami kenaikan nilai 1,42 poin
- e. Unsur Layanan U-5 mengalami kenaikan nilai 0,08 poin
- f. Unsur Layanan U-6 mengalami penurunan nilai 0,07 poin
- g. Unsur Layanan U-7 mengalami penurunan nilai 0,05 poin
- h. Unsur Layanan U-6 mengalami kenaikan nilai 0,10 poin
- i. Unsur Layanan U-6 mengalami kenaikan nilai 0,09 poin

Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Triwulan – I dan Triwulan – II Tahun 2023



Sumber: Hasil analisa

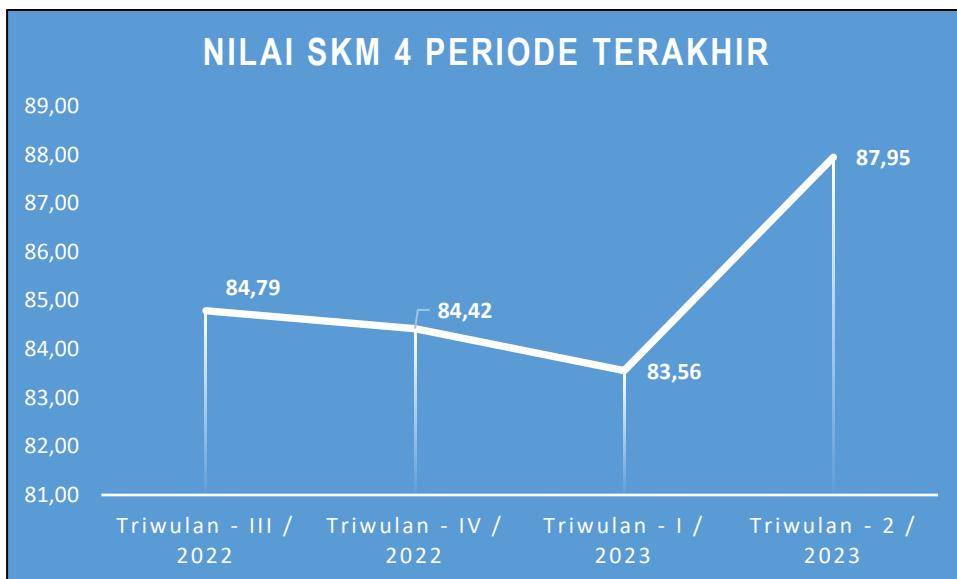
Keterangan:

U1 - Persyaratan Pelayanan
U2 - Kemudahan Prosedur
U3 - Waktu Penyelesaian
U4 - Keseuaian Biaya
U5 - Kesesuaian Produk

U6 - Kecepatan Respon
U7 - Kemudahan Prosedur
U8 - Kualitas Isi / Sarana
U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan

Kemudian berdasarkan grafik perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat selama 4 (empat) periode terakhir, diperoleh gambaran sebagai berikut:

Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir



Sumber: Hasil analisa

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan I tahun 2023

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan 1 (Januari – Maret) tahun 2023** diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Empat unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,53 – 4,00 atau “sangat baik”, yaitu:
 - a. Sistem, mekanisme, prosedur
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Perilaku pelaksana
2. Empat unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,06 – 3,53 atau “baik”, yaitu:
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Produk / hasil layanan
 - c. Sarana dan Prasarana
 - d. Penanganan pengaduan
3. Satu unsur pelayanan berada pada rentang nilai 1,00 – 2,59 atau “tidak baik”, yaitu unsur Biaya/ Tarif

Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,52	0,39	88,08	A
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,53	0,39	88,32	A
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,56	0,40	89,02	B
4	U4 - keseuaian Biaya	2,07	0,23	51,64	B
5	U5 - Keseuaian Produk	3,45	0,38	86,21	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,53	0,39	88,32	B
7	U7 - Kemudahan Prosedur	3,54	0,39	88,55	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,44	0,38	85,98	A
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,44	0,38	85,98	B
Nilai Indeks (NI)		3,34			
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		83,56			BAIK

5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I tahun 2023

Sesuai hasil analisa dan rekomendasi Periode Triwulan I tahun 2023, disusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan, dimulai dengan unsur layanan yang memperoleh nilai persepsi paling rendah. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas 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:

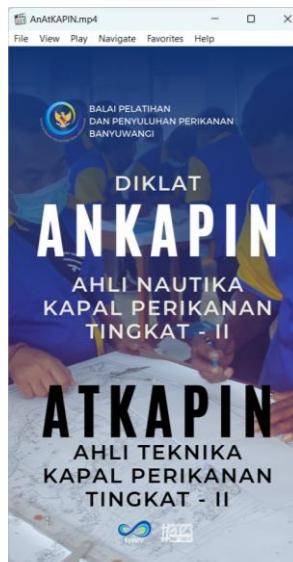
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2023

No.	Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2023				Pelaksana
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kemudahan prosedur layanan (U2)	Pengembangan layanan sistem daring / online	√	-	-	-	Sub Bag. Umum dan Sub Koord. Pelatihan
2	Kecepatan waktu layanan (U3)	Pengembangan layanan sistem daring / online	√	-	-	-	Sub Bag. Umum dan Sub Koord. Pelatihan
3	Biaya / Tarif (U4)	Sosialisasi dan publikasi terkait biaya / tarif	√	√	√	√	Sub Bag. Umum, Sub Koord. Pelatihan dan JFT
4	Keterampilan petugas layanan (U6)	Melaksanakan monitoring dan evaluasi pembinaan petugas pelayanan	√	-	√	-	Sub Bag. Umum
5	Sarana dan prasarana (U8)	Melakukan perbaikan dan perawatan berkala	√	-	√	-	Sub Bagian Umum

5.3. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I Tahun 2023

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada Periode Triwulan I tahun 2023, telah ditindaklanjuti dengan realisasi sebagai berikut

Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2023

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
1.	Pengembangan layanan sistem daring / online	Kegiatan yang dilaksanakan masih terbatas pada pembaharuan dan pemeliharaan sistem layanan yang sudah tersedia		
2.	Sosialisasi dan publikasi terkait biaya / tarif	Publikasi daring melalui media sosial terkait produk layanan di BPPP Banyuwangi		
		Publikasi daring melalui media sosial terkait produk layanan di BPPP Banyuwangi		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
		Sosialis/publikasi luring pada kegiatan Himpunan Mahasiswa Perikanan Indonesia (HIMAPIKANI) yang diselenggarakan di Universitas Brawijaya Malang		
3.	Monitoring dan evaluasi pembinaan petugas pelayanan	Monev pembinaan berkala kepada petugas layanan		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
	Melakukan perbaikan dan perawatan berkala	Perbaikan berkala sarana/prasarana pelatihan (asrama, aula)	 <p>26 Mei 2023 13:46:19 8.071343 114.42169000000001 345° N Jalan Raya Banyuwangi-Situbondo Bangsing Kecamatan Wongsojojo Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur Altitude:377 m Index number: 1891</p>	
			 <p>20 Jun 2023 07:58:06 8.07134125993665 114.42221253800001 345° N Biring Kecamatan Biring Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur Altitude:377 m Index number: 1891</p>	
		Perawatan berkala Kapal Latih Baracuda-01		
				
				
				
				

BAB VI. KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi pada periode **Triwulan – II (April – Juni) tahun 2023**, diperoleh kesimpulan:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur penilaian seluruhnya memperoleh penilaian mutu kinerja “**Baik**” dan “**Sangat Baik**”.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 87,95 yang berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30, menunjukkan kinerja unit pelayanan mendapatkan mutu pelayanan “**Baik**”.

6.2. Saran

Dalam rangka terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dilingkup BPPP Banyuwangi, maka perlu dilakukan beberapa hal berikut:

1. Merancang dan mengimplementasikan inovasi pelayanan publik.
2. Meningkatkan keterampilan/kompetensi petugas pelaksana layanan melalui kegiatan sosialisasi/bimtek/workshop/pelatihan.
3. Melaksanakan sosialisasi dan publikasi jenis layanan dan standar pelayanan kepada pemangku kepentingan dan masyarakat umum.

BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN BANYUWANGI

TABULASI DATA INPUT - INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN - II (APRIL - JUNI) TAHUN 2023

Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat

Permen KP No 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

Kepmen KP No 54 Tahun 2022 tentang Nama dan produk Layanan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

Tautan Kuisioner : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/p/home>

No	ID_Survei	U - 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			U - 2 : Kemudahan Prosedur (B)			U - 3 : Waktu Penyelesaian (C)			U - 4 : Kesesuaian Biaya (D)			U - 5 : Kesesuaian Produk (E)			U - 6 : Kecepatan Respon (F)			U - 7 : Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (G)			U - 8 : Kualitas Isi / Sarana (H)			U - 9 : Layanan Konsultasi / Pengaduan (I)		
		A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B	C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G	H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I
50	11745	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
51	11743	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
52	11742	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
53	11739	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
54	11738	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
55	11735	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
56	11729	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
57	11725	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
58	11718	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
59	11712	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
60	11706	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
61	11703	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
62	11693	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
63	11689	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
64	11686	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
65	11668	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
66	11666	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
67	11663	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
68	11660	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
69	11657	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
70	11656	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
71	11639	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
72	11638	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
73	11636	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
74	11634	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
75	11631	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
76	11419	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
77	11185	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
78	11181	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
79	3911	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
80	11167	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
81	11166	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00
82	11163	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
83	11141	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
84	11138	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
85	9026	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
86	8802	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
87	8681	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
88	8653	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
89	8621	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
90	8476	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
91	8468	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
92	8459	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
93	8451	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
94	8450	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
95	8448	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
96	8447	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
97	8444	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
98	8443	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
99	8442	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
100	8441	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
101	8440	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
102	8439	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,									

No	ID_Survei	U - 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			U - 2 : Kemudahan Prosedur (B)			U - 3 : Waktu Penyelesaian (C)			U - 4 : Kesesuaian Biaya (D)			U - 5 : Kesesuaian Produk (E)			U - 6 : Kecepatan Respon (F)			U - 7 : Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (G)			U - 8 : Kualitas Isi / Sarana (H)			U - 9 : Layanan Konsultasi / Pengaduan (I)		
		A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B	C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G	H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I
110	8426	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
111	8422	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
112	8421	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
113	8420	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
114	8418	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
115	8417	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
116	8415	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
117	8414	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
118	8413	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
119	8412	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
120	8410	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
121	8409	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
122	8408	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
123	8407	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
124	8406	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
125	8405	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
126	8404	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
127	8403	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
128	8402	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
129	8401	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
130	8400	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
131	8399	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
132	8398	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
133	8397	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
134	8396	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
135	8395	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
136	8394	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
137	8393	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
138	8392	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
139	8391	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
140	8390	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
141	8389	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
142	8388	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
143	8387	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
144	8386	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
145	8385	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
146	8384	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
147	8382	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
148	8381	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
149	8380	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
150	8379	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
151	8378	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
152	8217	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
153	8215	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
154	8213	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
155	8212	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
156	5756	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
157	5735	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,0			

No	ID_Survei	U - 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			U - 2 : Kemudahan Prosedur (B)			U - 3 : Waktu Penyelesaian (C)			U - 4 : Kesesuaian Biaya (D)			U - 5 : Kesesuaian Produk (E)			U - 6 : Kecepatan Respon (F)			U - 7 : Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (G)			U - 8 : Kualitas Isi / Sarana (H)			U - 9 : Layanan Konsultasi / Pengaduan (I)		
		A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B	C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G	H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I
170	5638	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
171	5629	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00
172	5617	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
173	5610	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
174	5607	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
175	5606	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
176	5600	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
177	5599	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
178	5596	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
179	5594	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
180	5593	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
181	5592	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
182	5590	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
183	5589	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
184	5588	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
185	5587	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
186	5585	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
187	5584	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
188	5583	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
189	5582	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
190	5580	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
191	5576	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
192	5575	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
193	5574	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00
194	5573	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
195	5572	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
196	5571	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
197	5570	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
198	5569	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
199	5568	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
200	5567	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
201	5566	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
202	5565	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
203	5564	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
204	5563	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
205	5562	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
206	5561	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
207	5560	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
208	5559	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
209	5437	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
210	5338	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
211	4843	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
212	4819	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
213	4755	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
214	4658	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
215	4599	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
216	4596	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
217	4567	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,0			

No	ID_Survei	U - 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			U - 2 : Kemudahan Prosedur (B)			U - 3 : Waktu Penyelesaian (C)			U - 4 : Kesesuaian Biaya (D)			U - 5 : Kesesuaian Produk (E)			U - 6 : Kecepatan Respon (F)			U - 7 : Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (G)			U - 8 : Kualitas Isi / Sarana (H)			U - 9 : Layanan Konsultasi / Pengaduan (I)		
		A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B	C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G	H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I
290	3757	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
291	3752	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
292	3749	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
293	3746	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
294	3743	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
295	3742	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
296	3737	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
297	3738	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
298	3731	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
299	3730	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
300	3729	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
301	3726	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
302	3721	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
303	3719	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
304	3717	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
305	3713	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
306	3709	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
307	733	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
308	2893	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
309	2892	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
310	2891	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
311	2890	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
312	2889	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
313	2888	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
314	2887	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00
315	2886	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
316	2885	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
317	2884	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
318	2883	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
319	2882	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
320	2881	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
321	2880	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
322	2879	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
323	2878	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00
324	2877	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
325	2746	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
326	2745	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
327	2738	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
328	2512	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
329	863	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
330	2232	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
331	2231	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
332	2230	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
333	2228	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
334	2226	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
335	2198	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
336	2197	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
337	2196	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00</			

No	ID_Survei	U - 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			U - 2 : Kemudahan Prosedur (B)			U - 3 : Waktu Penyelesaian (C)			U - 4 : Kesesuaian Biaya (D)			U - 5 : Kesesuaian Produk (E)			U - 6 : Kecepatan Respon (F)			U - 7 : Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (G)			U - 8 : Kualitas Isi / Sarana (H)			U - 9 : Layanan Konsultasi / Pengaduan (I)		
		A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B	C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G	H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I
410	860	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
411	859	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
412	858	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
413	857	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
414	856	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
415	854	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
416	853	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
417	852	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
418	851	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
419	850	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
420	849	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
421	848	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
422	847	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
423	846	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
424	845	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
425	592	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
426	841	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
427	840	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
428	839	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
429	838	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
430	837	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
431	836	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
432	833	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
433	832	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
434	829	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
435	828	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	1	1	1,00	1	1	1,00	3	1	3,00	3	1	3,00
436	826	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00
437	825	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
438	824	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
439	815	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
440	813	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
441	811	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
442	810	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
443	804	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
444	803	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
445	802	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
446	800	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
447	797	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00
448	795	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
449	794	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00
450	791	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
451	790	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
452	789	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
453	788	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
454	786	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
455	785	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
456	782	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
457	781	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
458	778	4																										

No	ID_Survei	U - 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			U - 2 : Kemudahan Prosedur (B)			U - 3 : Waktu Penyelesaian (C)			U - 4 : Kesesuaian Biaya (D)			U - 5 : Kesesuaian Produk (E)			U - 6 : Kecepatan Respon (F)			U - 7 : Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (G)			U - 8 : Kualitas Isi / Sarana (H)			U - 9 : Layanan Konsultasi / Pengaduan (I)		
		A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B	C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G	H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I
530	695	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
531	694	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
532	693	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
533	691	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
534	689	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
535	687	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
536	686	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
537	685	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
538	684	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00
539	683	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
540	682	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
541	681	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
542	680	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
543	679	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
544	678	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
545	677	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
546	676	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
547	675	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
548	674	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
549	673	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
550	672	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
551	671	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
552	670	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
553	669	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
554	668	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00
555	667	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
556	666	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
557	665	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
558	664	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
559	663	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
560	662	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
561	661	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
562	660	2	1	2,00	2	1	2,00	2	1	2,00	1	1	1,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
563	658	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
564	656	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
565	700	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
566	8430	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
567	653	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
568	652	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
569	651	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
570	650	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
571	649	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
572	648	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
573	647	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
574	646	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
575	645	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
576	644	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
577	643	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
578	641																											

No	ID_Survei	U - 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			U - 2 : Kemudahan Prosedur (B)			U - 3 : Waktu Penyelesaian (C)			U - 4 : Kesesuaian Biaya (D)			U - 5 : Kesesuaian Produk (E)			U - 6 : Kecepatan Respon (F)			U - 7 : Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (G)			U - 8 : Kualitas Isi / Sarana (H)			U - 9 : Layanan Konsultasi / Pengaduan (I)		
		A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B	C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G	H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I
590	628	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
591	655	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
592	626	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00
593	625	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
594	624	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
595	623	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
596	622	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
597	621	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
598	620	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
599	619	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
600	618	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
601	617	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
602	616	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
603	613	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
604	731	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
605	611	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00
606	610	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
607	609	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
608	608	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
609	607	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
610	606	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
611	605	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
612	604	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
613	603	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
614	602	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
615	601	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
616	600	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
617	597	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	4	1	4,00	3	1	3,00
618	596	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
619	595	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
620	594	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
621	593	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
622	634	3	1	3,00	1	1	1,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00
623	591	3	1	3,00	1	1	1,00	2	1	2,00	1	1	1,00	3	1	3,00	1	1	1,00	2	1	2,00	3	1	3,00	4	1	4,00
624	590	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
625	589	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
626	588	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
627	587	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
628	586	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
629	585	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00
630	584	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
631	583	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
632	582	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
633	581	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
634	580	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
635	579	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
636	578	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
637	577	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
638	576	4																										

No	ID_Survei	U - 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			U - 2 : Kemudahan Prosedur (B)			U - 3 : Waktu Penyelesaian (C)			U - 4 : Kesesuaian Biaya (D)			U - 5 : Kesesuaian Produk (E)			U - 6 : Kecepatan Respon (F)			U-7 : Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (G)			U - 8 : Kualitas Isi / Sarana (H)			U - 9 : Layanan Konsultasi / Pengaduan (I)			
		A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B	C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G	H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I	
650	564	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
651	769	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
652	562	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
653	560	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
654	559	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
655	558	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	
656	557	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	
657	556	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
658	555	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	2	1	2,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
659	554	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
660	2895	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
661	552	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
662	551	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
663	550	2	1	2,00	2	1	2,00	2	1	2,00	2	1	2,00	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
664	549	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
665	548	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	
666	547	3	1	3,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
667	546	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
668	544	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
669	543	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
670	542	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
671	541	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
672	540	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	2	1	2,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	
673	539	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
674	538	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
675	537	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
676	536	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	4	1	4,00	
677	535	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
678	413	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	
Jumlah data teris		678		678	678		678	678		678	678		678	678		678	678		678	678		678	678		678	678		678	
		Rata-rata	3,56		3,56	3,54		3,54	3,52		3,52	3,49		3,49	3,53		3,53	3,47		3,47	3,49		3,49	3,54		3,54	3,53		3,53

Data detail SKM untuk Triwulan 2 tahun 2023 - SUSAN KKP (Sampel)

id_survei	Tujuan	Tahun	Kd_Eks_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Ukaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Portugis	U_1	U_2	U_3	U_4	U_5	U_6	U_7	U_8	U_9	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kribik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_loyanan_sts
2191	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	4	4	3	3	3	3	3	4	3	SANGAT SEJUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Seome lebih baik lagi	103.172.197.41-2030515-020909	15/05/2023 02.20	Kepmen 5422		
2293	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	5	3	3	3	3	3	3	4	3	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Seome lebih baik lagi	103.172.197.41-2030515-103340	15/05/2023 10.56	Kepmen 5422		
2893	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	25-40	SD	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	SANGAT CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Sangat baik	103.160.149.11-2030521-133548	21/05/2023 04.08	Kepmen 5422		
2892	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	25-40	SMP	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	SANGAT CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Oke puas sekali	36.95.106.93-20230521-159853	21/05/2023 14.04	Kepmen 5422		
2891	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	25-40	SMP	swasta	5	3	3	3	4	4	3	3	3	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	MUDAH	BAIK	BAIK	-	114.122.169.18-20230521-135042	21/05/2023 11.54	Kepmen 5422		
2890	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	25-40	SD	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	SANGAT CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Gaada satan	114.125.102.22-2030521-132517	21/05/2023 13.32	Kepmen 5422		
2889	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMP	swasta	5	3	3	4	3	4	4	3	4	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	MUDAH	BAIK	BAIK	Tidak ada	114.79.211.93-20230521-132421	21/05/2023 13.31	Kepmen 5422		
2888	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	25-40	SMP	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	SANGAT CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Sangat baik	182.117.218-20230521-132439	21/05/2023 13.31	Kepmen 5422		
2887	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SD	swasta	5	4	4	4	4	4	3	4	3	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	BAIK	BAIK	-	36.95.106.93-20230521-132438	21/05/2023 13.31	Kepmen 5422		
2886	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	>40	SMP	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Oke	114.125.104.8-20230521-132430	21/05/2023 13.30	Kepmen 5422		
2884	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMP	swasta	5	3	3	4	4	4	3	4	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Sangat baik	36.95.106.93-20230521-132428	21/05/2023 13.30	Kepmen 5422			
2883	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	>40	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	-	114.125.108.79-20230521-132453	21/05/2023 13.30	Kepmen 5422		
2882	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMP	swasta	5	4	3	4	4	4	4	4	3	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Tidak ada	114.122.164.84-20230521-131137	21/05/2023 13.30	Kepmen 5422		
2881	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SD	swasta	5	4	4	4	4	4	3	4	3	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	BAIK	BAIK	-	36.95.106.93-20230521-132438	21/05/2023 13.31	Kepmen 5422		
2880	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMP	swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	3	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	BAIK	BAIK	-	140.23.94.74-20230521-132423	21/05/2023 13.29	Kepmen 5422		
2879	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	25-40	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Ok...sangat puas	114.125.103.121-20230521-132427	21/05/2023 13.29	Kepmen 5422		
2878	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	>40	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	3	4	3	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	-	112.215.241.127-20230521-132430	21/05/2023 13.28	Kepmen 5422		
2877	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	4	3	4	4	3	4	3	4	3	SESUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	-	112.215.241.238-20230521-131012	21/05/2023 13.28	Kepmen 5422		
2512	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	P	Perempuan	25-40	S1	swasta	5	3	4	3	3	3	3	3	3	SESUJU	SANGAT MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	MUDAH	BAIK	BAIK	Cukup Sekian dan Terima Kasih	103.172.70.175-20230516-182726	16/05/2023 18.30	Kepmen 5422	
2232	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	wirausaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	MUDAH	BAIK	BAIK	-	103.172.197.133-20230515-094504	15/05/2023 13.49	Kepmen 5422		
2231	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	K	Laki-laki	25-40	SMA	swasta	4	4	3	3	3	4	3	4	3	SANGAT SEJUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	BAIK	BAIK	Seome tambah maju	114.125.58.25-20230515-094001	15/05/2023 09.45	Kepmen 5422		
2230	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Sangat baik dan senang	103.172.107.4-20230515-093937	15/05/2023 09.43	Kepmen 5422		
2228	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	K	Laki-laki	25-40	S1	swasta	5	4	3	4	3	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Lebih baik lagi	103.124.20.114-20230515-092799	15/05/2023 09.28	Kepmen 5422		
2226	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	25-40	SMP	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	MUDAH	BAIK	BAIK	Pengalaman sukses ini bisa membantu	15/05/2023 09.26	Kepmen 5422			
2198	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	MUDAH	BAIK	BAIK	-	182.1.89.4-20230515-052720	15/05/2023 03.32	Kepmen 5422		
2197	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	-	112.215.123.205-20230515-052629	15/05/2023 03.31	Kepmen 5422		
2195	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	25-40	SMA	swasta	5	4	3	3	3	3	3	3	3	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SANGAT SEJUJU	SANGAT SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Sangat membangun	112.215.172.265-20230515-052701	15/05/2023 03.31	Kepmen 5422		
2194	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	SESUJU	MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	baik dalam menyampaikan informasi	182.1.134.173-20230515-052715	15/05/2023 03.30	Kepmen 5422		
1081	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	5	3	4	3	3	3	3	4	3	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	Perihal kesehatan dan kelelahan	17/04.2023.05.44	27/04/2023 05.44	Kepmen 5422		
1080	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	-	182.1.85.04-20230427-052323	27/04/2023 04.46	Kepmen 5422		
1079	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	P	Laki-laki	<25	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SEJUJU	SANGAT MUDAH	SEJUJU	SEJUJU	CEPAT	SANGAT MUDAH	SANGAT BAIK	BAIK	-	114.79.21.190-20230427-043437	27/04/2023 04.45	Kepmen 5422		
1074	2	2023	bersdn	Bali Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2																												

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi

Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010

Data Responden

Waktu Survey

18-Jul-2023 15:13

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN

- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai

- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi

Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM

Data Responden

Waktu Survey

18-Jul-2023 15:18

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI

- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai

- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**



Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi

Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan

Data Responden

Waktu Survey

18-Jul-2023 15:13

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI

- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai

- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**



Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi

Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan

Data Responden

Waktu Survey

18-Jul-2023 15:12

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI

- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai

- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**



Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi

Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)

Data Responden

Waktu Survey

18-Jul-2023 15:17

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI

- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai

- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**



Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi

Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/
Ahli Teknika Penangkapan Ikan III

Data Responden

Waktu Survey

18-Jul-2023 15:16

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN

- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai

- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**



BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN BANYUWANGI

