

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**TAHUN 2023**



**DINAS PERIKANAN  
KABUPATEN DELI SERDANG  
TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Deli Sedang yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Deli Sedang untuk Tahun 2023.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan Publik di lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Deli Sedang. Nilai rata-rata SKM Dinas Perikanan Deli Serdang Tahun 2023 adalah **85,14** dengan kategori **Baik**. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk dari Triwulan I s.d. IV Tahun 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Deli Sedang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Lubuk Pakam,      Februari 2024

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel .....	iii
Daftar Gambar .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
B. Metode Pengumpulan Data .....	5
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	6
D. Waktu Pelaksanaan Survei .....	6
E. Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Jenis Layanan .....	8
B. Jumlah Responden .....	8
C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan .....	10
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Pelayanan).....	11
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan .....	13
B. Rencana Tindak Lanjut .....	13
C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat .....	14
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
LAMPIRAN .....	16

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan Survei .....	6
Tabel 2.2. Sampel Krejcie dan Morgan .....	7
Tabel 3.1. Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan .....	10
Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
Tabel 3.3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	8
Gambar 3.2. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	9
Gambar 3.3. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	9
Gambar 3.4. Grafik Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	10
Gambar 4.1. Tren SKM Tahun 2023 .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah daerah di Kabupaten Deli Serdang khususnya Dinas Perikanan. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur di lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, khususnya Dinas Perikanan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Maka dari itu, upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam

sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang adalah salah satu dari sekian Perangkat Daerah yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam urusan yang menyangkut masalah kebutuhan Kelompok Masyarakat Perikanan yang ada di Kabupaten Deli Serdang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat khususnya Kelompok Masyarakat Perikanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik Bidang Perikanan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang memberikan tugas kepada para penyuluh perikanan di masing-masing kecamatan untuk memberikan kuesioner kepada Kelompok Masyarakat Perikanan untuk diisi.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang adalah ini sebagai berikut :

1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten di dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5979);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 233);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
9. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 Nomor 77);
10. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 95 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang;
11. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

12. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang;
13. Keputusan Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Nomor 05 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

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

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang.

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara layanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang unit kerja pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi berbasis web yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner online melalui aplikasi SUKMA DELI. Pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan mengisi survei dengan cara melakukan scan QRCode menggunakan kamera smartphone atau mendownload aplikasi QRCode Scanner. Kuesioner tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Jangka Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 5) **Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;

- 7) **Perilaku Pelaksana** adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan;
- 9) **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi yang di survei yaitu seluruh kecamatan di Kabupaten Deli Serdang. Pengumpulan data responden dilakukan oleh tim survei lapangan yaitu para Tenaga Pendamping Teknis Perikanan yang bertugas di masing-masing kecamatan dengan cara mendampingi responden dalam mengisi jawaban dari pertanyaan-pertanyaan sesuai yang tertera pada aplikasi SUKMA DELI dengan menggunakan /meminjamkan smartphone. Hasil pengisian kuesioner tersebut akan langsung terdata kedalam database aplikasi SUKMA DELI.

### D. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei yang dilaksanakan Dinas Perikanan Deli Serdang pada Tahun 2023 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1.  
Waktu Pelaksanaan Survei

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan			
		Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV
1	Persiapan	11 – 14 April 2023	03 Juli 2023	18 - 20 September 2023	11 - 12 Januari 2024
2	Pengumpulan Data Survey	17 – 28 April 2023	04 – 10 Juli 2023	21 September – 18 Oktober 2023	15 – 30 Januari 2024
3	Pengolahan Data Indeks	2 – 5 Mei 2023	11 – 14 Juli 2023	19 – 20 Oktober 2023	31 Januari - 02 Februari 2024
4	Penyusunan dan Pelaporan	8 – 10 Mei 2023	17 – 20 Juli 2023	23 – 24 Oktober 2023	05 – 06 Februari 2024

## E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah responden) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perikanan kab Deli Serdang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan I sampai dengan Triwulan IV Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perikanan kab Deli Serdang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 4.447 responden dengan rincian Triwulan I sebanyak 1.123 responden, Triwulan II sebanyak 1.184 responden, Triwulan III sebanyak 907 responden dan Triwulan IV sebanyak 1.233 responden.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2. Sampel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>100000</b>	384

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### A. Jenis Layanan

Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Nomor 05 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023, jenis layanan yang diukur dalam survei kepuasan masyarakat melalui SUKMA DELI oleh Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

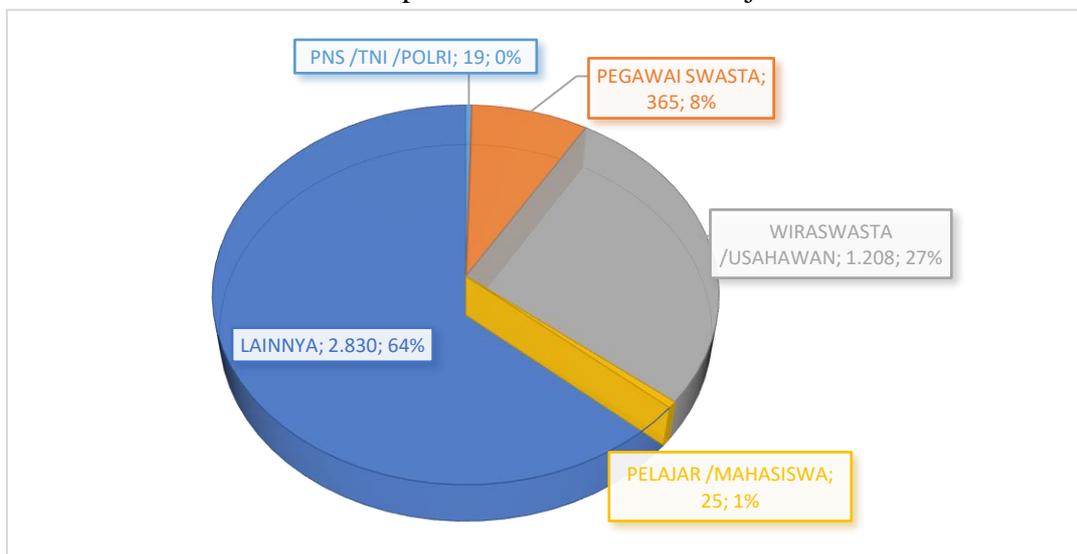
1. Kartu Asuransi Ramayana;
2. Pelatihan Perikanan;
3. Rekomendasi BBM;
4. Pembentukan Kelompok Perikanan;
5. Pembinaan Pelaku Usaha Perikanan dan Kelautan;
6. Bantuan Sarana dan Prasarana Perikanan.

### B. Jumlah Responden

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner baik yang secara manual maupun online melalui aplikasi SUKMA DELI pada Tahun 2023, jumlah responden penerima layanan dari Triwulan I s.d. IV diperoleh yaitu 4.447 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

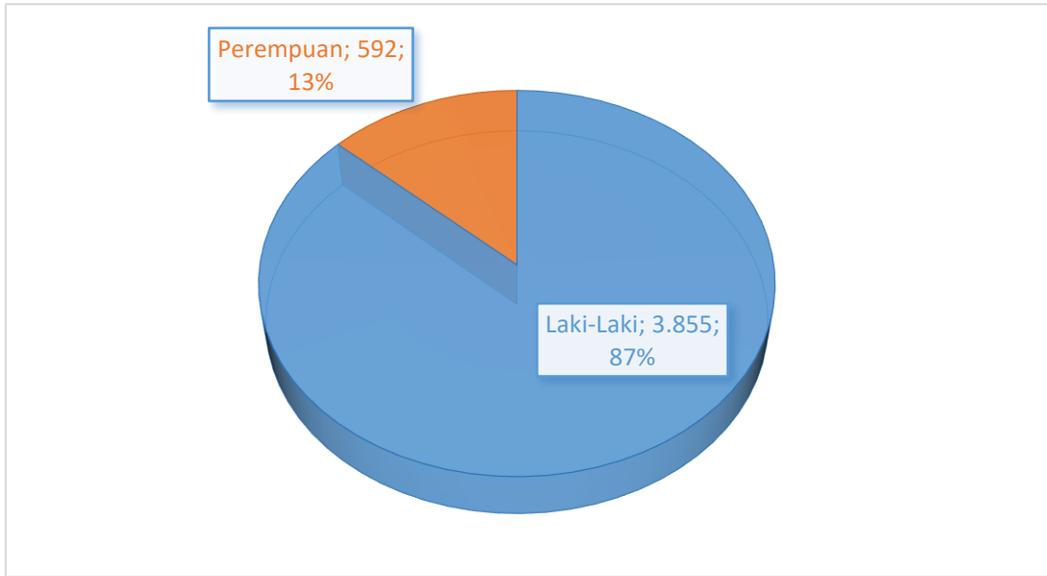
Grafik 3.1.

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



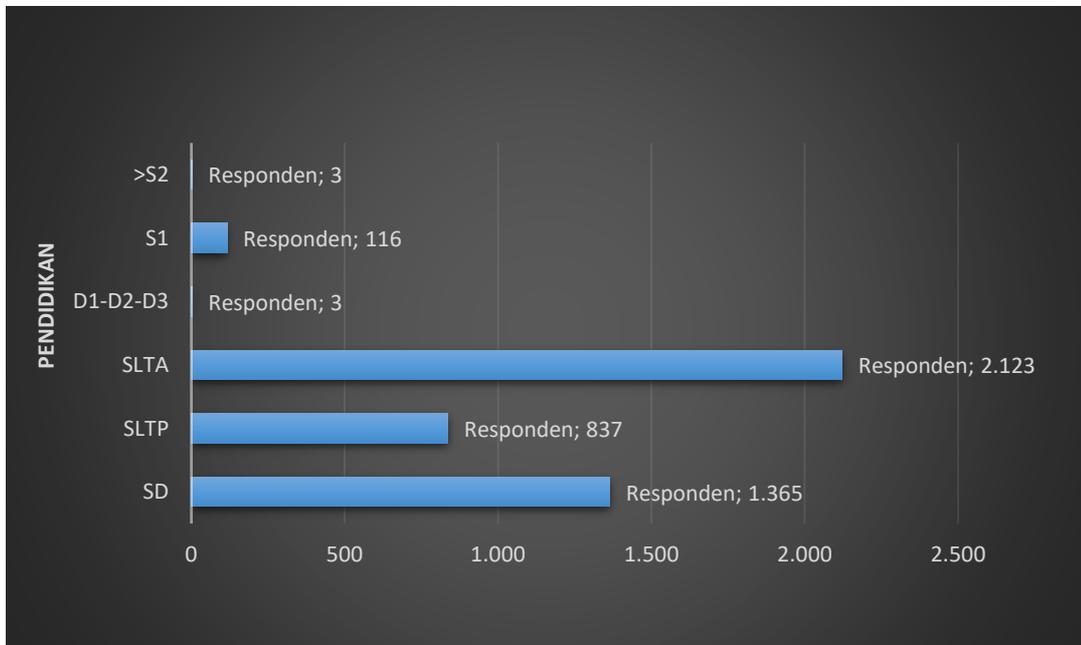
Grafik 3.2.

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



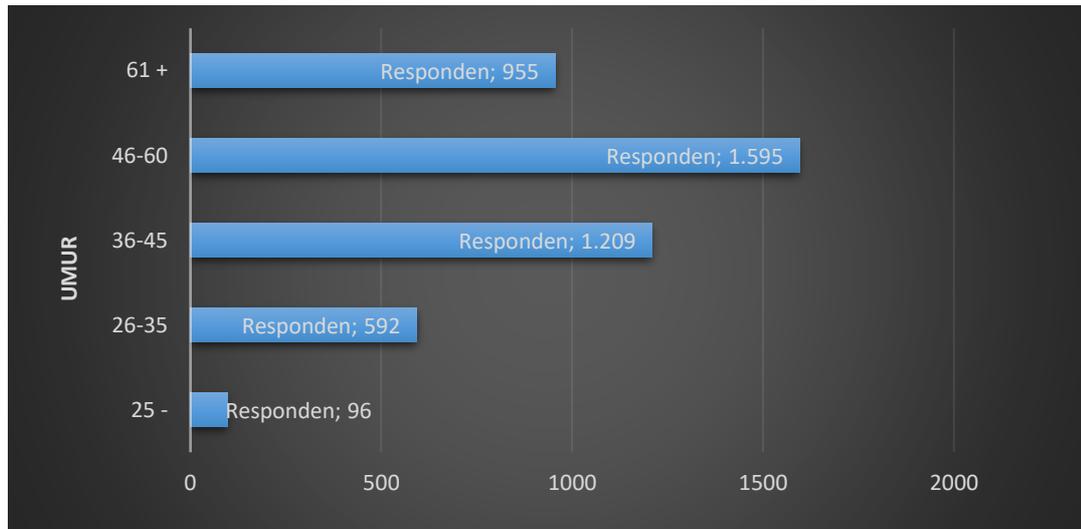
Grafik 3.3.

Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan



Grafik 3.4.

Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Umur



**C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan**

Sesuai dengan hasil rekapitulasi data nilai IKM pada Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2023, dapat dijelaskan lebih lanjut laporan jenis layanan per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3.1. Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur SKM
1.	Kartu Asuransi Ramayana	Persyaratan Pelayanan	3,04
		Prosedur Pelayanan	3,01
		Waktu Pelayanan	3,04
		Biaya/Tarif Pelayanan	4,00
		Produk Jenis Layanan	3,05
		Kompetensi Pelaksana	3,13
		Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,13
		Sarana dan Prasarana	3,04
		Penanganan Pengaduan, Saran	3,96
		<b>Nilai SKM</b>	<b>81,62</b>
		<b>Mutu Pelayanan /Kategori</b>	<b>Baik</b>
2.	Pelatihan Perikanan	Persyaratan Pelayanan	3,31
		Prosedur Pelayanan	3,30
		Waktu Pelayanan	3,29
		Biaya/Tarif Pelayanan	3,99
		Produk Jenis Layanan	3,27
		Kompetensi Pelaksana	3,43
		Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,40
		Sarana dan Prasarana	3,27

No.	Jenis Pelayanan	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur SKM
		Penanganan Pengaduan, Saran	3,64
		<b>Nilai SKM</b>	<b>85,75</b>
		<b>Mutu Pelayanan /Kategori</b>	<b>Baik</b>
3.	Rekomendasi BBM	Persyaratan Pelayanan	3,29
		Prosedur Pelayanan	3,33
		Waktu Pelayanan	3,29
		Biaya/Tarif Pelayanan	4,00
		Produk Jenis Layanan	3,18
		Kompetensi Pelaksana	3,32
		Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,46
		Sarana dan Prasarana	3,43
		Penanganan Pengaduan, Saran	3,92
		<b>Nilai SKM</b>	<b>86,60</b>
		<b>Mutu Pelayanan /Kategori</b>	<b>Baik</b>
4.	Pembentukan Kelompok Perikanan	Persyaratan Pelayanan	3,32
		Prosedur Pelayanan	3,50
		Waktu Pelayanan	3,29
		Biaya/Tarif Pelayanan	3,92
		Produk Jenis Layanan	3,19
		Kompetensi Pelaksana	3,26
		Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,43
		Sarana dan Prasarana	3,22
		Penanganan Pengaduan, Saran	3,43
		<b>Nilai SKM</b>	<b>85,12</b>
		<b>Mutu Pelayanan /Kategori</b>	<b>Baik</b>
5.	Pembinaan Pelaku Usaha Perikanan dan Kelautan	Persyaratan Pelayanan	3,26
		Prosedur Pelayanan	3,25
		Waktu Pelayanan	3,27
		Biaya/Tarif Pelayanan	3,97
		Produk Jenis Layanan	3,29
		Kompetensi Pelaksana	3,39
		Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,41
		Sarana dan Prasarana	3,32
		Penanganan Pengaduan, Saran	3,61
		<b>Nilai SKM</b>	<b>85,50</b>
		<b>Mutu Pelayanan /Kategori</b>	<b>Baik</b>
6.	Bantuan Sarana dan Prasarana Perikanan	Persyaratan Pelayanan	3,36
		Prosedur Pelayanan	3,33
		Waktu Pelayanan	3,28
		Biaya/Tarif Pelayanan	3,99
		Produk Jenis Layanan	3,32
		Kompetensi Pelaksana	3,34
		Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,36

No.	Jenis Pelayanan	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur SKM
		Sarana dan Prasarana	3,29
		Penanganan Pengaduan, Saran	3,84
		<b>Nilai SKM</b>	<b>86,25</b>
		<b>Mutu Pelayanan /Kategori</b>	<b>Baik</b>

#### D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Pelayanan)

Pengolahan data SKM Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang pada Tahun 2023 menggunakan data manual dan data online yang terdapat di aplikasi SUKMA DELI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat  
Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,13	3,18	3,14	4,00	3,13	3,24	3,27	3,19	3,56
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Nilai IKM	<b>82,71 (B atau Baik)</b>								

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat  
Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,21	3,19	3,19	4,00	3,21	3,25	3,32	3,25	3,24
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Nilai IKM	<b>82,88 (B atau Baik)</b>								

Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat  
Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,38	3,41	3,38	3,98	3,30	3,46	3,55	3,38	3,86
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
Nilai IKM	<b>88,00 (B atau Baik)</b>								

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat  
Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,36	3,36	3,33	3,95	3,34	3,36	3,41	3,32	3,87
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Nilai IKM	<b>87,00 (B atau Baik)</b>								

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan data tabel diatas, penilaian SKM Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 diperoleh nilai IKM yaitu dengan menjumlahkan rata-rata nilai IKM dari Triwulan I s.d IV sehingga diperoleh nilainya sebesar **85,14** dengan kinerja pelayanan berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik.

Penentuan kategori dari Nilai Unsur Pelayanan IKM per Unsur dari tabel 3.2. diatas yaitu berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval mutu pelayanan yang tertera di dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai dari tabel persepsi, nilai interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	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	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Tahun 2023 (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang) yang dilaksanakan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Produk Jenis Layanan mendapat nilai terendah yaitu sebesar 3,25. Selanjutnya unsur dengan nilai terendah lainnya yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,26. Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,27. Prosedur Pelayanan serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,29;
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,98. Kemudian diikuti oleh unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,33. Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan nilai 3,39. Penanganan Pengaduan, Saran dengan nilai 3,63.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

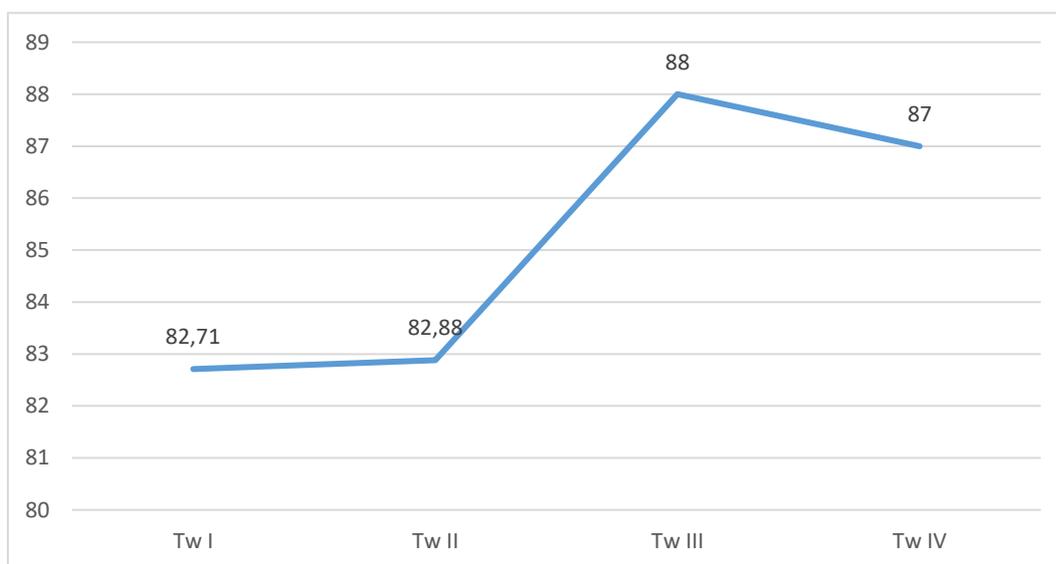
Berdasarkan hasil analisa 9 (sembilan) unsur-unsur survei pelayanan dari semua layanan yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa Unsur Produk Jenis Layanan mendapat nilai terendah yaitu sebesar 3,25. Selanjutnya unsur dengan nilai terendah lainnya yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,26. Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,27. Prosedur Pelayanan serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,29. Namun berdasarkan data dari tabel 3.6. diatas yang juga tertuang dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk kedalam nilai interval 3,0644 – 3,532 dengan Kinerja Unit Pelayanan kategori B (Baik).

Dinas Perikanan akan senantiasa terus berupaya untuk memonitoring dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dan segera menindaklanjuti apabila masih ditemukan beberapa kekurangan dan permasalahan yang terjadi terkait unsur-unsur pelayanan yang dilaksanakan agar keberhasilan kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang dapat terpelihara dan meningkat.

### C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :

Grafik 4.1  
Tren SKM Tahun 2023



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan III namun ada sedikit penurunan di Triwulan IV Tahun 2023 pada Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Triwulan I s.d. IV Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner baik yang secara manual maupun online melalui aplikasi SUKMA DELI pada Tahun 2023, jumlah responden penerima layanan dari Triwulan I s.d. IV diperoleh yaitu 4.447 orang;
- b. Tren Nilai IKM seluruh pelayanan di Tahun 2023 periode Triwulan I sebesar 82,71. Triwulan II sebesar 82,88. Triwulan III sebesar 88,00 dan Triwulan IV sebesar 87,00, Sehingga diperoleh Nilai IKM Tahun 2023 yaitu dengan menjumlahkan rata-rata nilai IKM Triwulan I s.d IV sebesar **85,14**;
- c. Unsur Produk Jenis Layanan mendapat nilai terendah yaitu sebesar 3,25. Selanjutnya unsur dengan nilai terendah lainnya yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,26. Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,27. Prosedur Pelayanan serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,29. Namun berdasarkan data dari tabel 3.6. diatas yang juga tertuang dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk kedalam nilai interval 3,0644 – 3,532 dengan Kinerja Unit Pelayanan kategori B (Baik);
- d. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,98. Kemudian diikuti oleh unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,33. Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan nilai 3,39. Penanganan Pengaduan, Saran dengan nilai 3,63.

## Lampiran I. Tampilan Kuisiner Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Aplikasi SUKMA DELI

No. Kuisiner Anda: 
 Umur (Tahun): 
 Jenis Kelamin: 
 Pendidikan Terakhir:

Pekerjaan: 
 Jenis Layanan:

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk/pelayanan antara yang terarium dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Sangat Sesuai  
 Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Tidak Sesuai

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayannya.

Sangat Sesuai  
 Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Tidak Sesuai

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Sangat Kompeten  
 Kompeten  
 Kurang Kompeten  
 Tidak Kompeten

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang Mudah  
 Tidak Mudah

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Sangat Sopan dan ramah  
 Sopan dan ramah  
 Kurang Sopan dan ramah  
 Tidak Sopan dan ramah

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang Cepat  
 Tidak Cepat

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Gratis  
 Murah  
 Cukup Mahal  
 Sangat Mahal

[KEMBALI](#)
[SELANJUTNYA →](#)

9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Dikelola dengan baik  
 Berfungsi Kurang Maksimal  
 Ada tetapi tidak berfungsi  
 Tidak ada

[KEMBALI](#)
[SIMPAN & SELESAI ✓](#)

**Lampiran II. Hasil Pengolahan Data SKM**

<b>NRR Per Unsur</b>			
<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Actual Masyarakat</b>	
		<b>Indeks Konversi</b>	<b>Mutu</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	3,27	B
2.	Prosedur Pelayanan	3,29	B
3.	Waktu Pelayanan	3,26	B
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,98	A
5.	Produk Jenis Layanan	3,25	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,39	B
8.	Sarana dan Prasarana	3,29	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,63	A

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PERIKANAN KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2023</b>	
<p><b>NILAI IKM</b></p> <h1 style="margin: 0;">85,14</h1>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p>Jumlah : 4.447 Orang</p> <p>Jenis Kelamin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Laki-Laki : 3.855 Orang</li> <li>-Perempuan : 592 Orang</li> </ul> <p>Pendidikan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-SD : 1.365 Orang</li> <li>-SLTP : 837 Orang</li> <li>-SLTA : 2.123 Orang</li> <li>-D1-D3-D4 : 3 Orang</li> <li>-S1 : 116 Orang</li> <li>-&gt;S2 : 3 Orang</li> </ul> <p>Pekerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PNS/TNI/POLRI : 19 Orang</li> <li>-PEGAWAI SWASTA : 365 Orang</li> <li>-WIRASWASTA / USAHAWAN : 1.208 Orang</li> <li>-PELAJAR/MAHASISWA : 25 Orang</li> <li>-LAINNYA : 2.830 Orang</li> </ul> <p>(Nelayan, Ibu Rumah Tanga, Pembudidaya Ikan)</p>
<h2 style="margin: 0;">B (BAIK)</h2>	

Lampiran III. SK Kepala Dinas terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
**DINAS PERIKANAN**

Jalan Mawar No. 12 Lubuk Pakam Kode Pos : 20514

Telepon : (061) 7954296 Faks : (061) 7956062

E-mail : dinasperikanan@deliserdangkab.go.id Website : dinasperikanan.deliserdangkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH  
DINAS PERIKANAN KABUPATEN DELI SERDANG  
SELAKU  
PENGGUNA ANGGARAN

NOMOR 05 TAHUN 2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS PERIKANAN KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2023

KEPALA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DINAS PERIKANAN  
KABUPATEN DELI SERDANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf "a" diatas, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

6. Peraturan Menteri.....

6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023;
9. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023;

Memperhatikan : Surat Sekretaris Daerah Nomor 061/224 Tanggal 18 Januari 2023 Perihal Penyampaian Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), bahwa Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan per 3 (tiga) bulan sekali (per triwulan).

#### M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERIKANAN KABUPATEN DELI SERDANG

KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang dimaksud dalam Diktum KESATU Keputusan ini melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per 3 (tiga) bulan sekali (per triwulan) yang mempunyai peran dan tugas sebagai berikut;

1. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
2. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
3. Menetapkan teknik survei;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang.

Ketiga.....

- KETIGA** : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki dan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lubuk Pakam  
Pada Tanggal : 05 Januari 2023

**KEPALA DINAS PERIKANAN  
KABUPATEN DELI SERDANG**



Drs. IWAN JANUAR SALEWA  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19690112 199101 1 002

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada;

1. Bapak Bupati Deli Serdang, di Lubuk Pakam;
2. Sekretaris Daerah Kab. Deli Serdang, di Lubuk Pakam;
3. Inspektorat Daerah Kabupaten Deli Serdang, di Lubuk Pakam;
4. Tim Pelaksana;
5. Peringgal.

- Lampiran I : Keputusan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Nomor 05 Tahun 2023 Tanggal 05 Januari 2023
- Tentang : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023.

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS PERIKANAN KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2023

No.	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Kepala Dinas Perikanan	Ketua
2.	Sekretaris Dinas Perikanan	Sekretaris
3.	Kepala Bidang Perikanan Tangkap	Anggota
4.	Kepala Bidang Perikanan Budidaya	Anggota
5.	Kepala Bidang Pengawasan dan Bina Usaha Perikanan	Anggota
6.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Anggota
7.	Analisis Barang Milik Negara	Anggota
8.	Penyuluh Perikanan PNS	Anggota
9.	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)	Anggota
10.	Penyuluh Perikanan Bantu	Anggota
11.	Tenaga Pendamping Teknis Perikanan Non PNS	Anggota
12.	Petugas Kebersihan TPI Rantau Panjang	Anggota
13.	Petugas Kebersihan TPI Pantai Labu	Anggota

Ditetapkan di : Lubuk Pakam  
Pada Tanggal : 05 Januari 2023

KEPALA DINAS PERIKANAN  
KABUPATEN DELI SERDANG



Drs. IWAN JANUAR SALEWA  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19690112 199101 1 002

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Bapak Bupati Deli Serdang, di Lubuk Pakam;
2. Sekretaris Daerah Kab. Deli Serdang, di Lubuk Pakam;
3. Inspektorat Daerah Kabupaten Deli Serdang, di Lubuk Pakam;
4. Tim Pelaksana;
5. Pertinggal.

## Lampiran IV. Dokumentasi Kegiatan

### Rapat persiapan dan Perencanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dari Tw I s.d IV Tahun 2023



**Pengguna layanan mengisi kuesioner dari Tw I s.d. IV Tahun 2023  
dipandu oleh petugas layanan**



