



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN BPDAS UNDA ANYAR PERSEMAIAN MANGROVE G20**

**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BALAI PENGELOLAAN DAERAH ALIRAN SUNGAI UNDA ANYAR
PERSEMAIAN MANGROVE G20 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan kekuatan sehingga telah terselesainya laporan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Ambil Bibit Gratis Persemaian Mangrove Suwung. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Persemaian Mangrove Suwung selama tahun 2023.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada layanan Ambil Bibit Gratis Persemaian Mangrove Suwung. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kami sampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam hal penyusunan laporan, juga kepada masyarakat yang telah bersedia mengisi hasil survei sehingga bisa dibuatnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Terlepas dari semua itu, kami meyakini sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki laporan ini.

Denpasar, Mei 2023

Kepala Balai,



Tri Adi Wibisono, S.E., M.BA

NIP. 19680508 199403 1 006

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
BAB II METODOLOGI	
A. Periode Survei.....	3
B. Metode Penelitian	4
C. Variabel Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat	5
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Pelaksanaan.....	6
B. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	6
C. Teknik Survei.....	6
D. Teknik Analisis Data	7
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Data.....	10
1. Profil Responden	10
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Indikator.....	12
B. Pembahasan.....	17
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi	22
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Kepuasan	9
Tabel 2. Nilai Rata-rata Per Indikator	17
Tabel 3. Data Detail Hasil Pengisian Instrumen	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Responden berdasarkan Umur	10
Gambar 2 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	11
Gambar 3 Responden berdasarkan Pekerjaan	11
Gambar 4 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tatanan baru masyarakat global dihadapkan pada harapan dan tantangan yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah

B. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. 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);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan

C. Tujuan Kegiatan

Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Persemaian Mangrove Suwung BPDAS Unda Anyar;
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan Unit Persemaian Mangrove Suwung sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan Persemaian Mangrove Suwung;
4. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan Persemaian Mangrove Suwung

BAB II

METODOLOGI

A. Ruang Lingkup

Kegiatan survei terhadap kepuasan masyarakat ini dilakukan pada masyarakat yang melakukan permohonan bibit. Survei kepuasan masyarakat 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.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN RB Nomor: 14/KEP/M.PAN RB/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan adalah merupakan sarana dan prasarana yang dipakai sebagai alat dan penunjang untuk mencapai suatu maksud dan tujuan guna terselenggaranya suatu proses pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

B. Periode Survei

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei administratif adalah yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan Persemaian Mangrove Suwung terhadap layanan Ambil Bibit Gratis yang diberikan kepada masyarakat.

Survei yang dilakukan oleh Persemaian Mangrove Suwung ini adalah pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan Ambil Bibit Gratis selama satu tahun, yaitu tahun 2023. Survei dilaksanakan setelah berakhirnya tahun 2021, yaitu pada awal tahun 2023. Survei yang dilaksanakan selama tiga bulan ini (Januari sampai dengan Maret tahun 2023) bersifat komprehensif dan hasilnya akan dianalisis sebagai bahan pelaksanaan evaluasi layanan Ambil Bibit Gratis yang diselenggarakan oleh Persemaian Mangrove Suwung.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan terhadap layanan masyarakat Persemaian Mangrove Suwung adalah penelitian kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala ini dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Setelah dilaksanakan diskusi antar tim survei, maka disepakati bahwa yang akan menjadi responden dalam survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan masyarakat Persemaian Mangrove Suwung. Pengambilan sampel responden diambil menggunakan Teknik accidental sampling dimana penentuan sampel berdasarkan kunjungan yaitu siapa saja masyarakat yang berkunjung dan memohon bantuan bibit gratis, baik secara langsung maupun virtual dengan petugas survei dan orang tersebut diminta mengisi kuisisioner sebagai sumber data, maka dapat digunakan sebagai sampel responden.

D. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Jumlah kuesioner yang diberikan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah 8 butir yang memuat unsur variabel pengukuran kepuasan masyarakat. Berikut ini adalah variabel yang digunakan sebagai acuan pembuatan kuesioner:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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;
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
6. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret sampai terkumpul 100 responden yang mengisi instrumen survei. Kuesioner yang telah diisi dikirimkan ke tim survei yang bertugas untuk memeriksa kuesioner. Apabila terdapat kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data. Kemudian tim survei menganalisis data dan menyajikan hasil analisis ke dalam bentuk statistik deskriptif.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim survei Kepuasan Layanan Masyarakat BPDAS Unda Anyar terdiri dari:

Penanggung Jawab : Kepala Balai BPDAS Unda Anyar

Ketua : Manajer Persemaian

Sekretaris : Pengelola Administrasi

Anggota : Daftar terlampir

C. Teknik Survei

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Persemaian Mangrove Suwung ini menggunakan Teknik survei kuesioner elektronik (e-survey). Teknik survei ini dipilih menjadi salah satu Teknik yang efektif.. Instrument yang dibuat dalam bentuk sofffile tersebut secara praktik dan efektif dilakukan secara online pada tautan <https://forms.gle/H67fvrsUpR26tS4j6>

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah teknik deskriptif. Pada teknik ini, data kepuasan diukur menggunakan skala penilaian antara 1-4, dimana nilai 1 (Tidak Puas) adalah skor kepuasan paling rendah dan nilai 4 (Sangat Puas) adalah skor kepuasan paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan klasifikasi mutu pelayanan di Persemaian Mangrove Suwung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1: Tingkat Kepuasan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 2.59	25.00 – 64.99	D	Tidak Puas
2	2.60 – 3.0	65.00 – 76.60	C	Kurang Puas
3	3.0 – 3.5	76.61 – 88.30	B	Puas
4	3.5 – 4.0	88.31 – 100	A	Sangat Puas

Selanjutnya, data-data yang diperoleh dari hasil survei kemudian di entry pada kertas kerja yang kemudian dilakukan rekapitulasi sehingga mendapatkan hasil analisis yang berupa deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan. Setelah mendapatkan deskripsi tersebut, maka segera dilaksanakan penyusunan laporan yang dilengkapi dengan diagram hasil survei.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

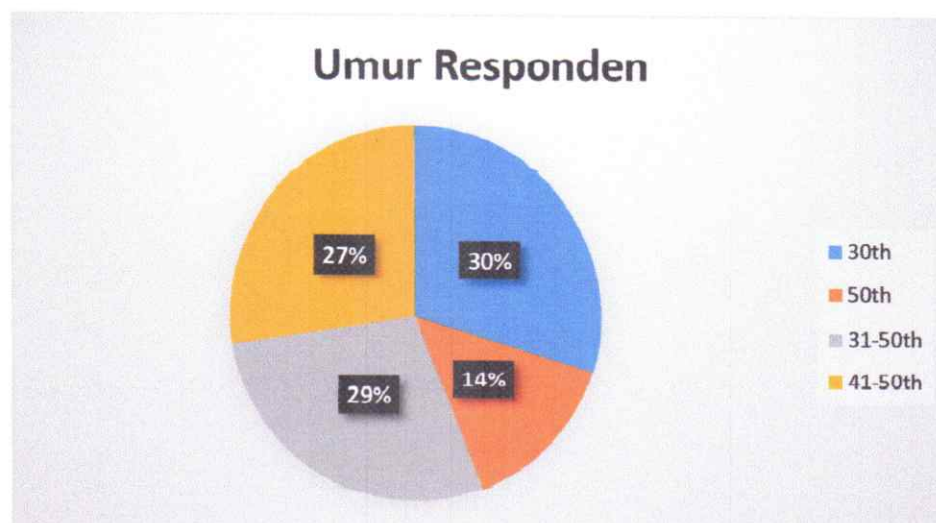
A. Analisis Data

1. Profil Responden

Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner secara online kepada 100 responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin (Laki-Laki dan perempuan), Pendidikan terakhir (SD, SLTP/Sederajat, SMA/Sederajat, Diploma (D1/D2/D3/D4), Sarjana (S1), Magister (S2), dan pekerjaan kelompok nelayan/tani, (PNS/TNI/Polri, ormas, dan tidak ada (-). Berikut ini adalah hasil pie chart berdasarkan 76 responden:

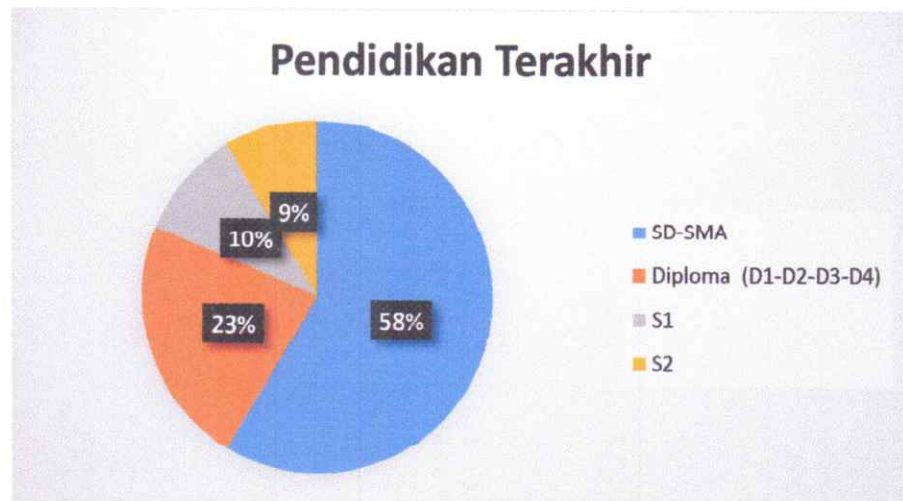
a. Identitas responden berdasarkan umur

Gambar 1
Responden berdasarkan Umur



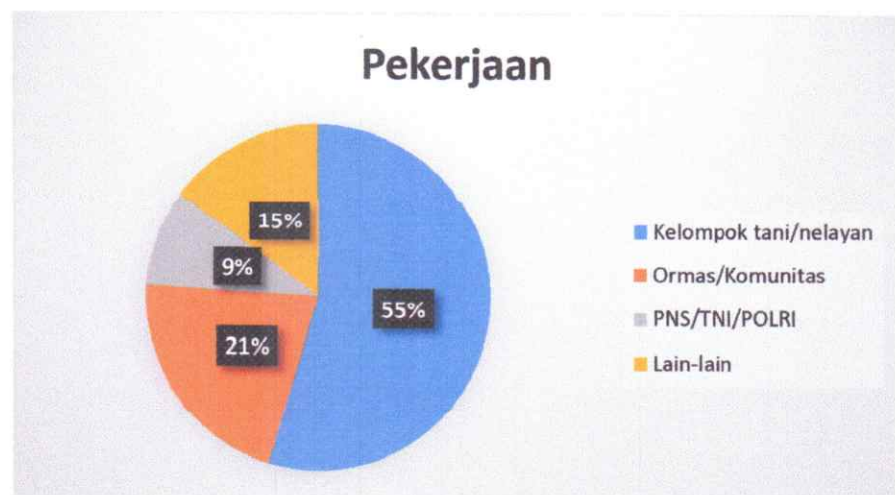
b. Identitas responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 2
Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir



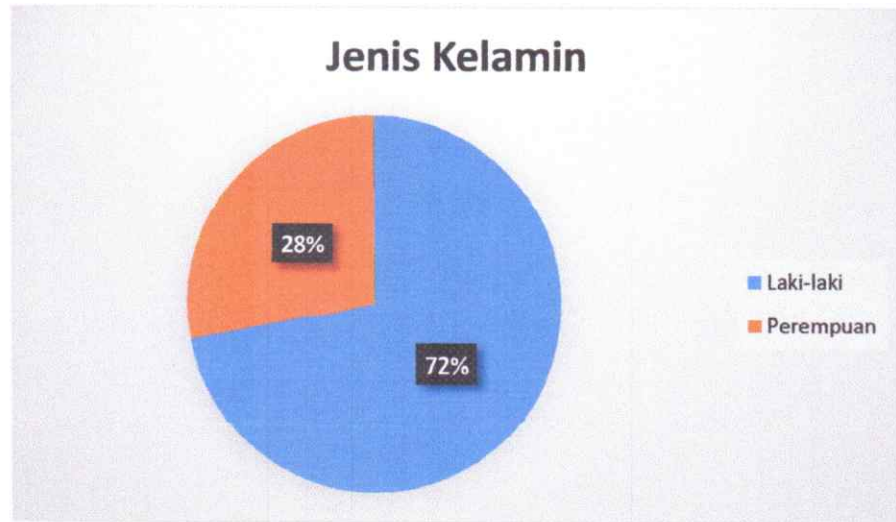
c. Identitas responden berdasarkan Pekerjaan

Gambar 3
Responden berdasarkan Pekerjaan



d. Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

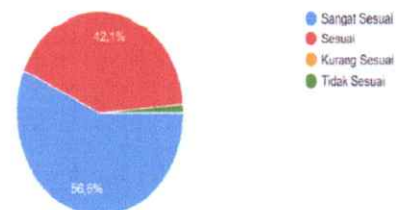


2. Indeks Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan Indikator :

a. Persyaratan

Hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah sangat sesuai syarat pelayanan yang harus dipenuhi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 3,59.

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
76 jawaban



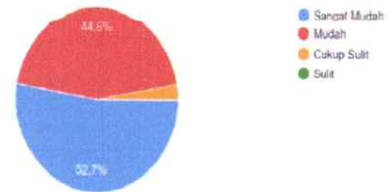
b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh indeks sebesar 3,45 yang berarti bahwa penerima layanan merasa puas dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diterimanya.

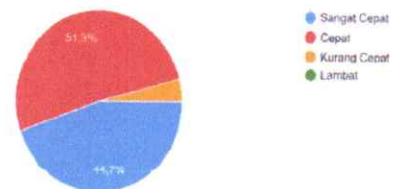
c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan mengacu pada waktu petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden, maka diperoleh nilai indeks sebesar 3,45 yang berarti bahwa petugas dapat menyelesaikan seluruh proses pelayanan dengan cepat.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Persemaian Mangrove Suwung?
74 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
76 jawaban



d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kuesioner, didapatkan hasil bahwa responden berpendapat bahwa produk pelayanan yang diterima sudah sesuai. Hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,45

e. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana mengacu pada kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dan dari hasil analisis data persepsi responden diketahui bahwa pelaksana sangat kompeten dalam memberikan pelayanan masyarakat. Hal ini juga dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan hasil sebesar 3,53.

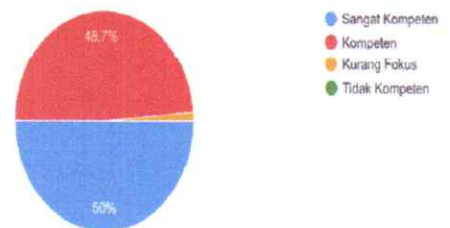
Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

76 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

76 jawaban

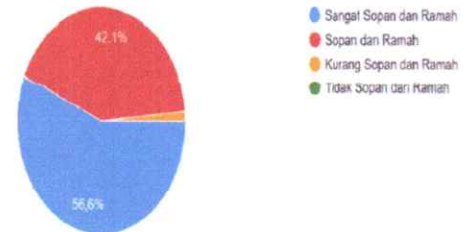


f. Perilaku Pelaksana

Pada indikator perilaku pelaksana, indeks kepuasan masyarakat yang dihasilkan adalah 3,60 yang berarti bahwa pelaksana berperilaku sangat sopan dan ramah dalam memberikan layanan. Dan dapat dikategorikan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap perilaku pelaksana.

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

76 jawaban

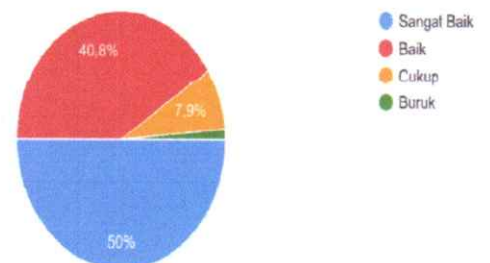


g. Sarana dan Prasarana

Indikator sarana dan prasarana mengacu pada segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Berdasarkan hasil analisis data persepsi responden, maka diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat adalah 3,44 yang berarti bahwa pelanggan merasa PUAS

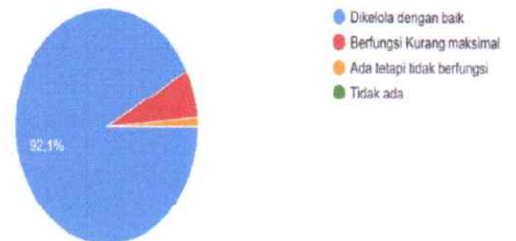
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

76 jawaban



h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap indicator penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah 3,88 yang berarti bahwa masyarakat merasa bahwa penanganan pengaduan ini dikelola dengan baik oleh Persemaian Mangrove Suwung.

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
76 jawaban



B. Pembahasan

Instrumen yang disebarkan kepada 100 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil survei kualitatif menggunakan skala likert terhadap stakeholder's yang terkait dengan suatu instansi pemerintahan. Indeks kepuasan masyarakat memiliki skala antara 1 yang artinya sangat tidak puas sampai dengan 4 yang artinya sangat puas. Indeks tersebut mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada (khusus instansi pemerintah) yang dalam hal ini adalah pelayanan di Persemaian Mangrove Suwung. Berikut ini nilai rata-rata per indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Persemaian Mangrove Suwung.

Tabel 2. Nilai Rata-rata Per Indikator

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,59	A
2	Prosedur	3,45	B
3	Waktu Pelayanan	3,45	B
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	B
5	Kompetensi Pelaksana	3,53	A
6	Perilaku Pelaksana	3,60	A
7	Sarana dan Prasarana	3,44	B
8	Penanganan Pengaduan	3,88	A

Jumlah nilai layanan Ambil Bibit Gratis rata-rata per indikator menunjukkan penilaian masyarakat terhadap indikator unsur kepuasan terhadap pelayanan. Unsur pelayanan berada pada jumlah rata-rata kisaran interval 3,4 – 3,9 atau indikator kepuasan masyarakat dikategori A sehingga dapat dikategorikan SANGAT PUAS. Berdasarkan hal tersebut, dapat terlihat bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan Ambil Bibit Gratis yang diberikan oleh Persemaian Mangrove Suwung.

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Hasil Survei
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	2	4	3
71	3	3	3	3	3	3	2	2	3

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Hasil Survei
72	3	3	3	3	3	3	2	2	3
73	3	2	3	3	3	3	2	2	3
74	3	2	2	3	3	3	2	2	3
75	3	-	2	2	3	3	2	2	2
76	1	-	2	2	2	2	1	1	1
Jumlah Nilai	269	259	259	259	265	270	258	291	266
NRR per Unsur	3.59	3.45	3.45	3.45	3.53	3.60	3.44	3.88	3.55
Kategori	A	B	B	B	A	A	B	A	A

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Kepuasan terhadap Pelayanan Masyarakat Persemaian Mangrove Suwung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan ini adalah 76 orang dari berbagai unsur di masyarakat yang pernah menerima pelayanan Ambil Bibit Gratis dari Persemaian Mangrove Suwung baik secara langsung maupun terhubung melalui media komunikasi. Mayoritas responden adalah Laki-laki dengan profesi sebagai kelompok tani/nelayan dan memiliki latar belakang SMA/Sederajat ;
2. Indeks kepuasan tiap indikator pelayanan dalam survei ini mendapatkan nilai masing-masing yang hampir sama, yaitu diatas 3,4 dan dibawah 3,9, yang berarti bahwa masing-masing indikator berada dalam kategori A
3. Indeks Kepuasan terhadap pelayanan masyarakat di lingkungan Persemaian Mangrove Suwung adalah 3,55 yang berarti berada pada kategori A. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa SANGAT PUAS dengan pelayanan Ambil Bibit Gratis yang diberikan oleh Persemaian Mangrove Suwung.

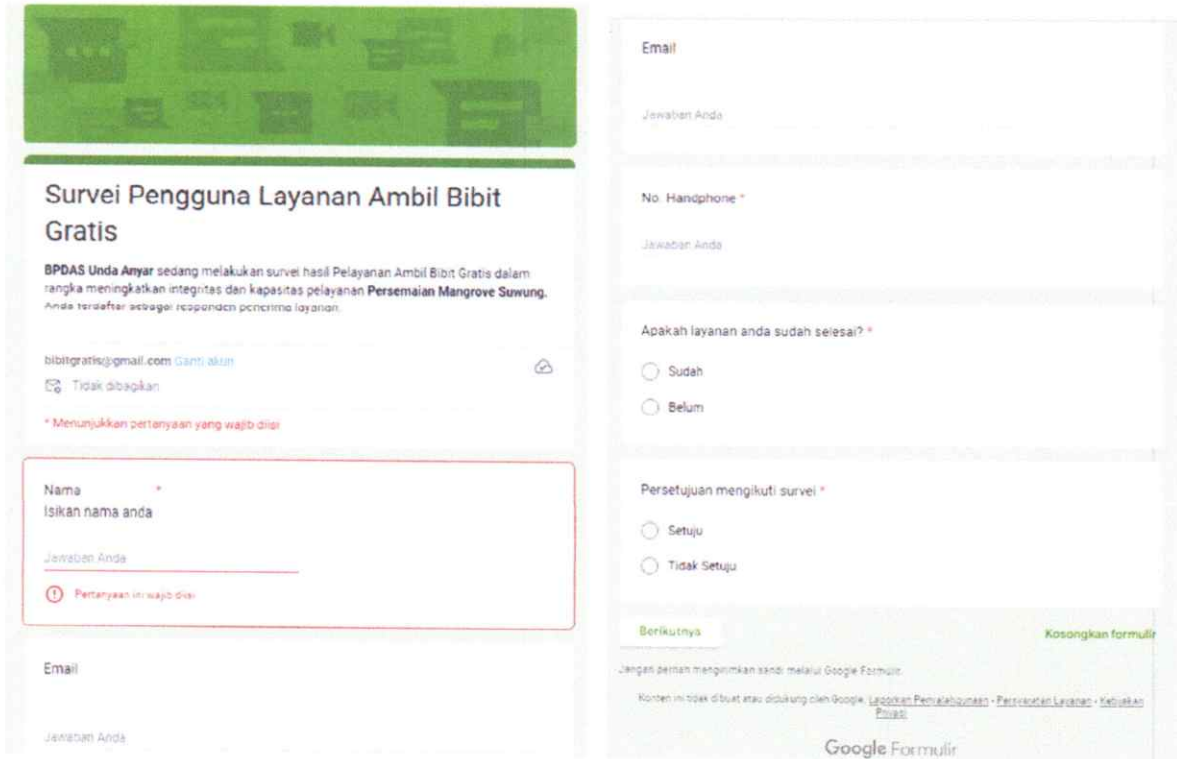
B. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di lingkungan Persemaian Mangrove Suwung, maka direkomendasikan untuk melaksanakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Diperlukan peningkatan mutu layanan di setiap unsur pelayanan masyarakat supaya masyarakat dapat lebih terlayani dengan baik;
2. Memberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelaksana pelayanan, sehingga dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat;

3. Di masa new normal, diharapkan dapat membuat terobosan inovasi baru dalam rangka meningkatkan sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta menggunakan media massa jaman sekarang sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan;
4. Direkomendasikan supaya dapat melaksanakan kegiatan survei terhadap kepuasan masyarakat ini secara berkelanjutan dan berkesinambungan, serta memberikan laporan data secara terbuka terhadap masyarakat.

Lampiran



Survei Pengguna Layanan Ambil Bibit Gratis

BPDAS Unda Anyar sedang melakukan survei hasil Pelayanan Ambil Bibit Gratis dalam rangka meningkatkan integritas dan kapasitas pelayanan **Persemaian Mangrove Suwung**. Anda terlekat sebagai responden penerima layanan.

bitbitgratis@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *
Isikan nama anda

Jawaban Anda

Email

Jawaban Anda

No. Handphone *

Jawaban Anda

Apakah layanan anda sudah selesai? *

Sudah

Belum

Persetujuan mengikuti survei *

Setuju

Tidak Setuju

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Pusat Bantuan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Survei Pengguna Layanan Ambil Bibit Gratis

bibitgratis@gmail.com [Ganti email](#)

Tidak dibagikan

Kuesioner

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Persemaian Mangrove Suwung?

Sangat Mudah
 Mudah
 Cukup Sulit
 Sulit

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang Cepat
 Lambat

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

Sangat Kompeten
 Kompeten
 Kurang Fokus
 Tidak Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas serana dan prasarana?

Sangat Baik
 Baik
 Cukup
 Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

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

[Kembali](#) [Kirim](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir

Konten ini tidak dibayar atau didukung oleh Google. [Layanan Persemaian Bibit](#) [Persemaian Bibit](#) [Mangrove Suwung](#)