

# I K M

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN IZIN PEMASUKAN HASIL PERIKANAN (IPHP)

# A



**PENERBITAN  
IPHP ONLINE  
SEMESTER II 2017**

Periode Juli - Desember 2017

Nilai Indeks  
Total IKM

**3.38**

Nilai Interval  
(Konversi)

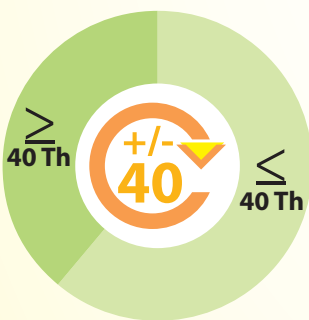
**84.50**



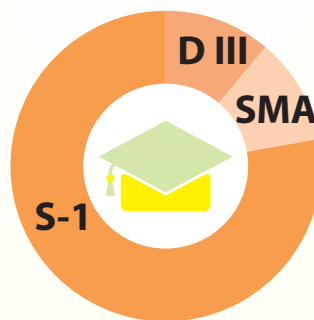
**Jumlah  
Responden  
54**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	D	TIDAK BAIK
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	KURANG BAIK
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	BAIK
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.0	A	SANGAT BAIK

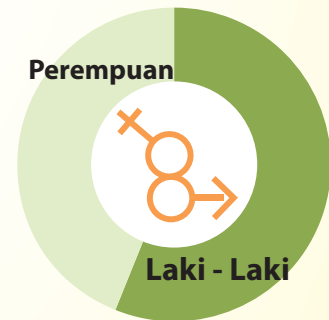
Indikator Pelayanan	Rata-rata Kepuasan	Kepuasan Masyarakat	Kategorisasi Mutu Layanan
Persyaratan Pelayanan	3.29	82.27	A
Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	3.25	81.36	A
Prosedur Pelayanan	3.29	82.27	A
Waktu Pelayanan	3.18	79.55	B
Kejelasan Informasi Biaya Pelayanan	3.73	93.18	A
Imbalan Atas Pelayanan	3.76	94.09	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.44	85.91	A
Kompetensi Pelaksana	3.36	84.09	A
Perilaku Pelaksana	3.45	86.36	A
Maklumat Pelayanan	3.45	86.36	A
Ketersediaan Sarana Penanganan Pengaduan	3.24	80.91	B
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.20	80.00	B
<b>IPHP Online</b>	<b>3.38</b>	<b>84.5</b>	<b>A</b>



Usia



Tingkat Pendidikan



Gender



- Kejelasan informasi
- Imbalan atas pelayanan
- Perilaku Pelaksana
- Maklumat Pelayanan

**Harapan Masyarakat**

**Kepuasan Terendah & Fokus Perbaikan**

sumber: [www.survey.iphp-kkp.info](http://www.survey.iphp-kkp.info)

- Waktu pelayanan -
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan masyarakat -
- Ketersediaan sarana penanganan pengaduan -

