



LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELATIHAN BASIC SAFETY TRAINING
SEMESTER DUA**

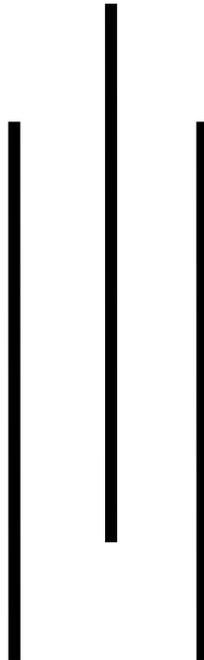
TAHUN 2019



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KP
SEKOLAH TINGGI PERIKANAN JAKARTA**

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELATIHAN BASIC SAFETY TRAINING
SEMESTER DUA
TAHUN 2019**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBERDAYA MANUSIA KP
SEKOLAH TINGGI PERIKANAN JAKARTA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Sekolah Tinggi Perikanan yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pelatihan Basic Safety Training. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut, Sekolah Tinggi Perikanan sebagai penyelenggara kegiatan pelatihan dan Tim pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Juli sampai dengan Desember 2019. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Sekolah Tinggi Perikanan Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Sekolah Tinggi perikanan Jakarta mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik dan seluruh Tim survei kepuasan masyarakat atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Jakarta, Desember 2019

Ketua STP,



Ir. Mochammad Heri Edy, MS

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Sasaran	4
1.6 Manfaat	4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Persiapan	6
2.3 Pengisian kuesioner	7
2.4 Pengolahan dan Analisis Data	8
2.4.1 Pengolahan Data	8
2.4.2 Perangkat Pengolahan	9
2.4.3 Pengujian Kualitas Data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN	12
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	12
3.2 Indeks Setiap Unsur Pelayanan	12
3.3 Karakteristik Responden	14
3.4 Pendapat Responden Tentang Pelayanan	14
3.5 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	15
3.6 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	16
BAB IV PENUTUP	17
4.1 Kesimpulan	17
4.2 Rekomendasi	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval, interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan	10
Tabel 3. Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan	12
Tabel 4. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	14
Tabel 5. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan maka adanya Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Dalam rangka mengevaluasi kinerja

pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekolah Tinggi Perikanan telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada kegiatan pelatihan Basic Safety Training, pada Unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut.

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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

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

1. Survei Kepuasan 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;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
4. 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;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam pelatihan Basic Safety Training sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai

peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.5. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam Memberikan pelayanan kepada masyarakat;

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. Manfaat

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

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
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.

1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudiandikembangkan menjadi 9 (sembilan) unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. 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 telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana, 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.

BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit Sertifikasi Keterampilan pelaut lingkup Sekolah Tinggi Perikanan berlangsung dari bulan Juli sampai dengan Desember 2019.

2.2. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

2. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner digunakan dalam dua bentuk yaitu *hardcopy* atau lembaran kertas sebagaimana terlampir (lampiran I) pada lampiran ini, serta secara *softcopy* atau alat bantu aplikasi *Google Form* sebagai alat pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Untuk penyebaran kuesioner secara *online* dengan *link* berikut (<https://forms.gle/wXhQCj78MhL9m7ad9>) yang disebar melalui whatsapp serta ditulis di papan pengumuman. Selanjutnya peserta pelatihan langsung mengisi kuesioner tersebut.

3. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- a. Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;

- b. Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi);
- c. Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Untuk kategori tidak baik, diberi nilai persepsi 1, kurang baik, diberi nilai persepsi 2, baik, diberi nilai persepsi 3, sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

5. Penetapan Jumlah Responden

Responden adalah peserta pelatihan Basic Safety Training pada unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut dengan dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan jumlah peserta pelatihan Basic Safety Training, untuk besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (lampiran II), dengan rumus :

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^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

6. Lokasi dan Waktu Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan di ruang kelas Unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut STP pada saat kegiatan pelatihan Basic Safety Training (BST).

2.3. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh Petugas Tim Survei Kepuasan Masyarakat.

2.4. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.4.1. Metode Pengolahan Data

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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM (NI)	Nilai Interval Konversi SKM (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00 - 2,5996	25 – 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

2.4.2. Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan *computer data entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).
- b. Pengolahan secara manual
 - 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan pertama sampai dengan pertanyaan terakhir;
 - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanandan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah)sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk SKM unit pelayanan x 25, mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata- rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-

rata perunsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang;

- b) Nilai survey pelayanan untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

2.4.3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	A
2.	Prosedur	B
3.	Waktu Pelayanan	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	E
6.	Kompetensi Pelayanan	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $X \times 25 = y$
- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI

3.1. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari data kuesioner yang dilaksanakan pada unit sertifikasi keterampilan pelaut, Basic Safety Training pada Sekolah Tinggi Perikanan yang dilaksanakan dari bulan Juli samai dengan bulan Desember tahun 2019 dengan jumlah akumulasi seluruh peserta 110 orang dengan kriteria yaitu Taruna Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Sekolah Tinggi Perikanan, Siswa SMK dan Taruna Politeknik KP Karawang. Berdasarkan data hasil responden jika memperhatikan tabel Kretjie dan Morgan (terlampir pada lampiran II), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 110 responden/peserta pelatihan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 86 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.2. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

1. Nilai rata-rata setiap unsur

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (lampiran I). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 86 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,465
2.	Prosedur	3,477
3.	Waktu Pelayanan	3,302
4.	Biaya/Tarif	3,419
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,465
6.	Kompetensi Pelaksana	3,512
7.	Perilaku Pelaksana	3,465
8.	Penanganan Pengaduan	3,419
9.	Sarana dan Prasarana	3,500

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa unsur

pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di Unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut, waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan dikatakan cepat, biaya/tarif dalam pelayanan dinyatakan wajar, produk hasil jasa ilmu yang diberikan dan sertifikat yang diterbitkan sangat relevan, kemampuan petugas kompeten dalam pelayanan, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,465 \times 0,111) + (3,477 \times 0,111) + (3,302 \times 0,111) + (3,419 \times 0,111) + (3,465 \times 0,111) + (3,512 \times 0,111) + (3,465 \times 0,111) + (3,419 \times 0,111) + (3,500 \times 0,111) = \mathbf{3,444}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,444**

3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nili Indeks x Nilai Dasar = $3,444 \times 25 = \mathbf{86,090}$

b. Mutu Pelayanan termasuk Kategori **B**.

c. Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks pada tabel 1. nilai persepsi, interval konversi skm, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

3.3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Sertifikasi Pelaut khususnya pelatihan Basic Safety Training yaitu kebanyakan dari tarunatingkat 3 (tiga) dan 4 (empat) prodi teknologi penangkapan ikan dan dan permesinan perikanan sekolah tinggi perikanan, taruna tingkat 2 (dua) prodi Teknologi Kelautan Politeknik KP Karawang serta siswa kelas 2 (dua) sekolah menengah kejuruan perikanan dan kepelautan. Dengan usia antara 18 sampai dengan 22 tahun. Pekerjaannya yaitu pelajar atau mahasiswa.

3.4. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Responden yang diminta untuk mengisi kuisisioner survei kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Sertifikasi Pelaut khususnya pelatihan Basic Safety Training Sekolah Tinggi Perikanan Semester dua tahun 2019 sebanyak 86 orang. Adapun pendapat dari responden- responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

No	Hasil Jawaban	R*)	No	Hasil Jawaban	R*)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya. Tidak Menjawab a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 1 2 39 44	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Tidak Menjawab a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	0 0 4 34 48
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. Tidak menjawab a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	0 0 2 41 43	7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tidak menjawab a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	0 0 3 40 43
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Tidak Menjawab a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	0 3 4 43 36	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana tempat pelayanan Tidak menjawab a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	0 0 5 40 41
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan Tidak Menjawab a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 1 5 37 43	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan Tidak Menjawab a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	0 0 4 35 47

5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan				
	Tidak Menjawab	0			
	a. Tidak Sesuai	0			
	b. Kurang sesuai	2			
	c. Sesuai	42			
	d. Sangat sesuai	42			

R* = Jumlah responden yang menjawab

3.5. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 5. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per tertimbang	NRR Unsur per Unsur
1.	Persyaratan Pelayanan	3,465	86,63
2.	Prosedur Pelayanan	3,477	86,92
3.	Waktu Pelayanan	3,302	82,56
4.	Biaya/Tarif	3,419	85,47
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,465	86,63
6.	Kompetensi Pelaksana	3,512	87,79
7.	Perilaku Pelaksana	3,465	86,63
8.	Penanganan Pengaduan	3,419	85,47
9.	Sarana dan Prasarana	3,500	87,50

Pelayanan Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM **3,0644 – 3,532** atau **Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

1. Kompetensi pelaksana
2. Sarana dan Prasarana
3. Prosedur
4. Persyaratan
5. Produk layanan
6. Perilaku pelaksana

7. Biaya / Tarif
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk
9. Waktu Pelayanan.

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur waktu pelayanan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kurangnya waktu pelaksanaan pelatihan Basic Safety Training di STP dikarenakan ketidaktahuan masyarakat tentang peraturan pelatihan Basic Safety Training yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku, maka perlu dijelaskan sebelum pelatihan mengenai waktu pelaksanaan pelatihan ini kepada masyarakat bahwa memang sudah ada standar aturan yang berlaku terkait waktu pelayanan pada pelatihan Basic Safety Training.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan penggunaan, survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan Pelatihan Basic Safety Training di STP dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

3.6. Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 di lingkup Sekolah Tinggi Perikanan, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh Petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Jumlah Responden dalam survei kepuasan masyarakat sebanyak 86 orang;
2. Karakteristik responden mayoritas pelajar taruna sekolah tinggi perikanan dan siswa SMK perikanan dan kelautan berumur antara 18 s.d 22 tahun.
3. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut adalah Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar diantara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **86,09**.
4. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks **3,444**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Pelatihan Safety Basic Training adalah **Baik**.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil survei kepuasan masyarakat dalam unit keterampilan pelaut yaitu :

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta
4. mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus

Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASA MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT SERTIFIKASI KETERAMPILAN PELAUT

08.00 – 12.00

Tanggal Survei : Jam Survei :

13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI MAHASISWA WIRUSAHA SWASTA

Lainnya.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelatihan BST (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. e. Tidak Sesuai f. Kurang sesuai g. Sesuai h. Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. e. Tidak mudah f. Kurang mudah g. Mudah h. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan e. Tidak cepat f. Kurang cepat g. Cepat h. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan e. Sangat mahal f. Cukup mahal g. Murah h. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan e. Tidak Sesuai f. Kurang sesuai g. Sesuai h. Sangat sesuai	1 2 3 4

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. e. Tidak kompeten f. Kurang kompeten g. Kompeten h. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. e. Tidak mudah f. Kurang mudah g. Mudah h. Sangat mudah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana e. Buruk f. Cukup g. Baik h. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan e. Tidak ada f. Ada tetapi tidak berfungsi g. Berfungsi kurang maksimal h. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Lampiran 2. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

TABLE 1
Table for Determining Sample Size from a Given Population

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

Note.—*N* is population size.
S is sample size.

Keterangan :

N = Ukuran Populasi

S = Ukuran sampel

Lampiran 3. Nilai per Unsur per Responden

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
14	4	4	1	4	4	3	3	4	4	
15	4	4	1	4	4	3	3	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
20	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
23	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
26	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
34	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
35	4	3	2	2	3	3	4	2	3	
36	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
37	3	4	4	4	4	3	4	2	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	2	3	4	3	2	3	2	
46	2	2	3	2	3	3	3	2	2	
47	4	3	4	3	4	3	4	3	4	

48	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	4	3	1	3	3	3	4	4	3	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	1	2	2	4	2	2	2	4	3	
54	2	3	4	1	3	2	3	3	2	
55	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
56	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
59	3	3	2	2	3	2	3	3	2	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
75	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
76	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	2	4	3	4	3	3	
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
82	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
83	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
84	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
85	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

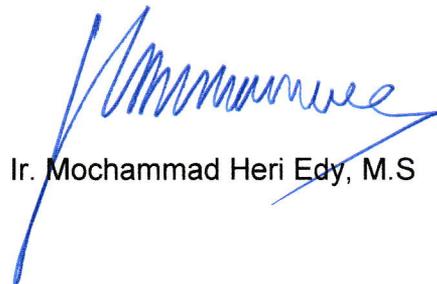
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKOLAH TINGGI PERIKANAN JAKARTA
SEMESTER DUA TAHUN 2019**

NILAI IKM	Nama Layanan : Pelayanan Publik Pada Unit Sertifikasi Kepelautan, Pelatihan Basic Safety Training (BST)
86,09	Jumlah Responden : 86 Orang Periode Survei bulan Juli s.d Desember 2019

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan

Masukan Anda Sangat Bermanfaat Untuk Kemajuan Sekolah Tinggi
Perikanan Jakarta Agar Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Bagi Masyarakat

Jakarta, Desember 2019
Ketua Sekolah Tinggi Perikanan,



Ir. Mochammad Heri Edy, M.S

SEKOLAH TINGGI PERIKANAN JAKARTA

Jl. AUP No. 1, Pasar Minggu, Jakarta 12520

Telp. (021) 7806874, 78830275

Fax. (021) 7805030, 78830275

Po Box 7239/psm

<http://www.stpjakarta.ac.id>