

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN DUA TAHUN 2023**



**POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN**  
**BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
5.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya.....	12
5.2 Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM.....	12
5.3 Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya .....	13
<b>BAB VI</b> .....	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>16</b>
1. Kuisisioner .....	17
2. Hasil Pengolahan Data .....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administratif maupun jasa yang telah diberikan oleh Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara 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 tindak lanjut 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 pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Ahli Usaha Perikanan adalah tim yang sesuai pada Surat Keputusan Direktur Nomor 12/BRSDM-POLTEK.AUP/TU.120/I/2023 Tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan Tahun 2023.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dengan alat bantu gawai pada aplikasi *Susan KKP* sebagai alat pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Untuk penyebaran kuesioner secara *online* dengan *link* berikut (<http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana 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 prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada masing-masing gawai responden dan komputer pada tempat layanan, hasilnya terkumpul dalam aplikasi *Susan KKP*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan atau per Triwulan sekali pada tanggal 1 April sampai dengan 30 Juni Tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut:



Gambar. Alur Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan dengan dipilih secara keseluruhan yang ditentukan sesuai dengan cakupan jumlah seluruh peserta layanan untuk besaran sampel. Teknik sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampling jenuh berbeda dengan sensus karena sensus populasinya besar sedangkan sampling jenuh menggunakan populasi yang relative kecil meskipun keduanya sama-sama menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Kelebihan dari Teknik sampling jenuh adalah mudah, praktis, murah dan tidak memerlukan waktu untuk pengumpulan data sampel. Sementara kelemahan dari Teknik sampel jenuh adalah tidak cocok untuk populasi dengan anggotanya yang besar sehingga hanya cocok untuk kelompok populasi kecil.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 16 (enam belas) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel. Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	100%
2	USIA	< 25	1	6,25%
		25 – 40	13	81,25%
		>40	2	12,25%
3	PENDIDIKAN	SD	6	37,5%
		SMP	9	56,25%
		SMA/SMK	1	6,25%
4	PEKERJAAN	SWASTA	2	12,5%
		WIRA USAHA	14	87,5%
5	JENIS LAYANAN	BST NON KONVENSI (KAPAL LAYAR MOTOR)	16	100%

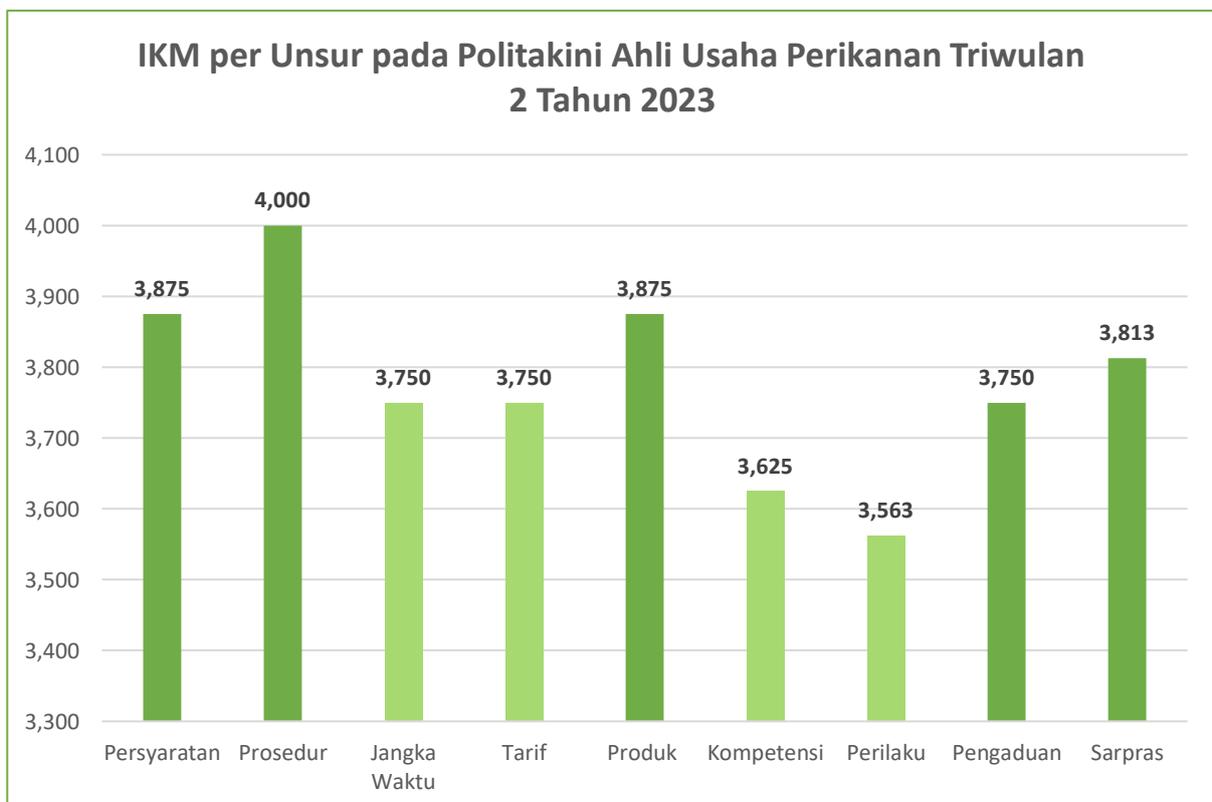
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,875	4,000	3,750	3,750	3,875	3,625	3,563	3,750	3,813
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>94,35 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Prosedur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,563, Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,625, dan Waktu Pelayanan, Unsur Biaya /Tarif dan Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,750 tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya walaupun dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 4,000 dari unsur layanan, dan unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,875 serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,875.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana penunjang kegiatan seperti signal internet/ wifi dipermudah aksesnya”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik. Perlunya meningkatkan sarana dan prasarana serta adanya ruangan kusus pelayanan publik yang dapat dan mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan adanya sarana dan prasarana serta adanya ruangan kusus pelayanan publik, pengguna pelayanan dapat mudah menerima dan merasakan manfaat dari pemberi pelayanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

- Petugas layanan bukan merupakan pejabat fungsional dibidang pelayanan publik dan memiliki tugas tambahan di beberapa Unit sehingga kurang begitu focus dalam melakukan pelayanan publik.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi dengan Kelompok Kerja Pelayanan Publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 2

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√		Kasubbag Umum
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√		Kasubbag Umum
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Pengembangan layanan sistem daring/ online				√	Unit Uji Kompetensi BST

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar. Grafik Tren Nilai SKM Politeknik AUP Tahun 2021 s.d 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan dari Triwulan 1 (satu) tahun 2021 hingga Triwulan 2 (dua) tahun 2023 pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

## BAB V

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

#### 5.1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan hasil Analisa nilai yang diperoleh pada periode Triwulan 1 (bulan Januari sampai dengan bulan Maret) tahun 2023 diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Beberapa unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,53 – 4,00 atau “sangat baik”, yaitu:
  - a. Perilaku Pelaksana
  - b. Persyaratan Layanan
  - c. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - d. Sarana dan Prasarana
  - e. Penanganan Pengaduan
1. Beberapa unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,06 – 3,53 atau “baik”, yaitu:
  - a. Prosedur Layanan
  - b. Waktu Pelayanan
  - c. Biaya/ Tarif
  - d. Kompetensi Pelaksana

Tabel. Nilai SKM Periode Triwulan 1 Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 Persyaratan	3,611	0,40	90,28	A
2	U2 Prosedur	3,500	0,39	87,50	B
3	U3 Waktu Pelayanan	3,500	0,39	87,50	B
4	U4 Biaya/Tarif	3,500	0,39	87,50	B
5	U5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,611	0,40	90,28	A
6	U6 Kompetensi Pelaksana	3,500	0,39	87,50	B
7	U7 Perilaku Pelaksana	3,667	0,41	91,67	A
8	U8 Penanganan Pengaduan	3,556	0,39	88,89	A
9	U9 Sarana dan Prasarana	3,611	0,40	90,28	A
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,56</b>		
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>88,95</b>		<b>SANGAT BAIK</b>

#### 5.2. Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM

Sesuai hasil Analisa dan rekomendasi Periode Triwulan 1 tahun 2023, disusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan, dimulai dengan unsur layanan yang memperoleh nilai persepsi paling rendah. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka Panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam table berikut:

Tabel. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 1 Tahun 2023

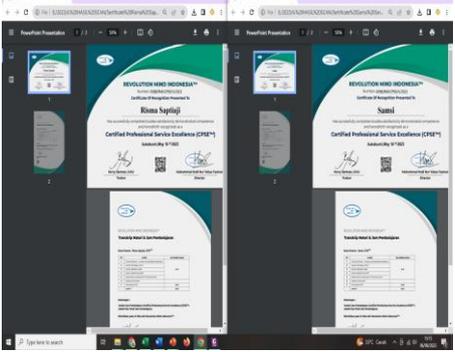
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Kemudahan Prosedur Pelayanan</b>	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√		<b>Kasubbag Umum</b>
2	<b>Kecepatan Waktu Pelayanan</b>	Pengembangan layanan sistem daring/ online				√	<b>Unit Uji Kompetensi BST</b>
3	<b>Biaya / Tarif</b>	Peningkatan Sosialisasi dan Publikasi Terkait Biaya/Tarif				√	<b>Unit Uji Kompetensi BST</b>
4	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellence</i> bagi petugas layanan		√			<b>Ka Subbag Umum</b>

### 5.3. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode Triwulan 1 tahun 2023, telah ditindak lanjuti dengan realisasi sebagai berikut:

Tabel. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 1 Tahun 2023

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1.	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Monev SOP Pelayanan	(dilaksanakan pada Triwulan III)	
2.	Pengembangan layanan sitem daring/ online	Kegiatan yang dilaksanakan masih terbatas pada pembaharuan dan pemeliharaan system layanan yang sudah tersedia	(dilaksanakan pada Triwulan IV)	
3.	Sosialisasi dan Publikasi terkait biaya / tarif	Publikasi melalui media sosial terkait	(dilaksanakan pada Triwulan IV)	

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
		<p>produk layanan termasuk didalamnya ada biaya / tarif</p>		
<p>4.</p>	<p>Pelatihan khusus terkait service excellence pada petugas layanan</p>	<p>2 Pegawai Mengikuti Kursus terkait service Excellence pada tanggal 15 dan 16 Mei 2023 (bukti sertifikat)</p>		

## BAB VI

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 2 (dua) mulai April hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **94,35**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 tahun 2021 hingga Triwulan 2 tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 4,000 dari unsur layanan, dan Persyaratan Pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,875.

Jakarta, Juli 2023

**Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan**



Dr. Muhammad Hery Riyadi Alauddin, S.Pi., M.Si

NIP. 19740304 199903 1 002

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1

### 1. Kuesioner

Si Susan : Survey Kepuasan Masy x +

← → ↻ Not secure | ptsp.kkp.go.id/skm/s/1136// 🔍 📄 ☆ 🏠 🏆 ⋮

### Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP

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

#### Data Responden

Waktu Survey **06-Sep-2023 09:40**

Nama

Jenis Usaha  Perseorangan  
 Korporasi

Jenis Kelamin/Gender  Pria/Laki-laki  
 Wanita/Perempuan

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

Pendidikan  SD  S1  
 SMP  S2  
 SMA  S3  
 D3

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

#### Pertanyaan

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

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

Sumber <http://ptsp.kkp.go.id/skm>

Si Susan : Survey Kepuasan Masy x +

Not secure | ptsp.kkp.go.id/skm/s/1136//

### Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
  - Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Kurang sesuai
  - Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
  - Sangat Mudah
  - Mudah
  - Kurang mudah
  - Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
  - Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Kurang sesuai
  - Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
  - Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Kurang sesuai
  - Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
  - Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Kurang sesuai
  - Tidak sesuai
6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
  - Sangat Cepat
  - Cepat
  - Kurang cepat
  - Lambat

Sumber <http://ptsp.kkp.go.id/skm>

Si Susun : Survey Kepuasan Masy x +

Not secure | ptsp.kkp.go.id/skm/s/1136//

Lambat

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

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

### Kesimpulan

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

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran \*) Harus diisi minimal 3 kata

**Submit Form**

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

Sumber <http://ptsp.kkp.go.id/skm>

## LAMPIRAN II

### 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN															
Jenis Layanan		BASIC SAFETY TRAINING (BST)													
Jumlah Populasi		16 ← Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)													
Jumlah Target Responden		16 Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017_SKM													
No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki - Laki	25-40	SD	wirusaha	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	Sangat puas
2	Laki - Laki	25-40	SMP	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas
3	Laki - Laki	>40	SD	wirusaha	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	Sangat puas
4	Laki - Laki	25-40	SMP	wirusaha	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	Sangat memuaskan
5	Laki - Laki	>40	SD	wirusaha	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	Sangat puas
6	Laki - Laki	25-40	SMP	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas dan mudah di pahami dalam mempelajari sebuah materi. Kalo bisa wifi ny free dong
7	Laki - Laki	25-40	SMP	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan mudah di pahami dalam mempelajari sebuah materi
8	Laki - Laki	<25	SD	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Sangat memuaskan
9	Laki - Laki	25-40	SMP	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya lebih meningkat lagi
10	Laki - Laki	25-40	SMP	wirusaha	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Sangat memuaskan
11	Laki - Laki	25-40	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Sangat memuaskan
12	Laki - Laki	25-40	SMP	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas
13	Laki - Laki	25-40	SMP	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	..
14	Laki - Laki	25-40	SMP	swasta	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Sampai saat ini pengajaran, pelayanan yang diberikan sangat baik.
15	Laki - Laki	25-40	SD	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan sangat bagus
16	Laki - Laki	25-40	SD	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan sangat bagus
Nilai Rata-Rata					3,875	4,000	3,750	3,750	3,875	3,625	3,563	3,750	3,813		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,430	0,444	0,416	0,416	0,430	0,402	0,395	0,416	0,423	<b>3,774</b>	
SKM Unit Pelayanan					**)		94,350								

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	96,88	A
U2	Prosedur	100	A
U3	Waktu Pelayanan	93,75	A
U4	Biaya/Tarif	93,75	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	96,88	A
U6	Kompetensi Pelaksana	90,63	A
U7	Perilaku Pelaksana	89,06	A
U8	Penanganan Pengaduan	93,75	A
U9	Sarana dan Prasarana.	95,31	A

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