

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN TIGA TAHUN 2024



POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
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
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	13
5.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	13
5.2 Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM	13
5.3 Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya	14
BAB VI	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data.....	20
3. Dokumentasi Tindak Lanjut Triwulan Sebelumnya	23

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 disebarluaskan 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. 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 Juli sampai dengan 30 September Tahun 2024.

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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 89 (delapan puluh sembilan) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel. Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	89	100%
2	USIA	< 25	88	98,88%
		25 – 40	1	1,12%
3	PENDIDIKAN	SMA/SMK	22	24,72%
		D3	7	7,87%
		S1	60	67,42%
4	PEKERJAAN	Pelajar	87	97,76%
		PNS	1	1,12%
		Pelaku Usaha KKP (ABK/ Nelayan)	1	1,12%
5	JENIS LAYANAN	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	28	31,46%
		Pelatihan Ahli Nautika Penangkapan I (1200 Jam)	1	1,12%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pelatihan Ahli Nautika Penangkapan I (1200 Jam)	1	1,12%
		Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	1	1,12%
		Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat I	27	30,34%
		Ujian Ahli Teknika Penangkap Ikan (ATKAPIN) Tingkat I	31	34,84%

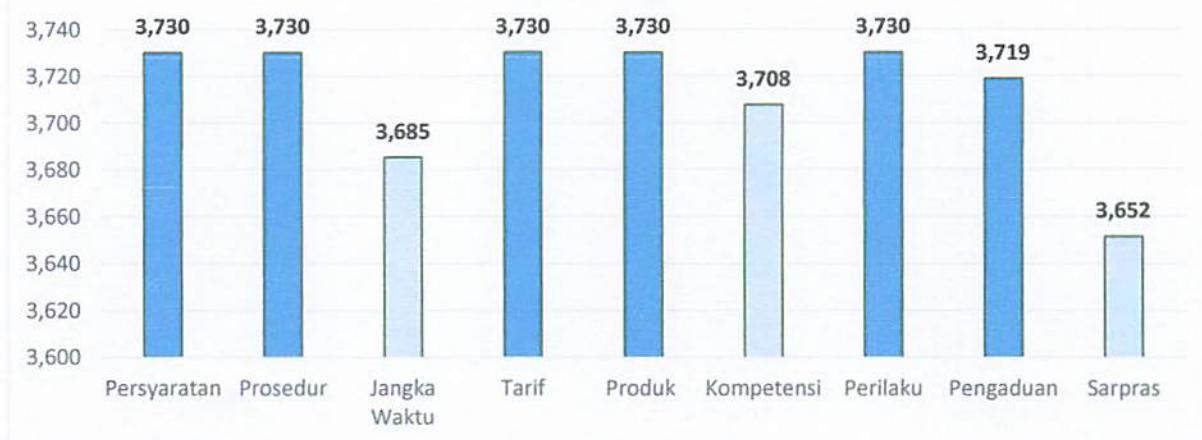
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	3,730	3,730	3,685	3,730	3,730	3,708	3,730	3,719	3,652
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,36 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur pada Politakini Ahli Usaha Perikanan Triwulan 3 Tahun 2024



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 Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,652, Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,685, dan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,708 ketiga unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Unsur Biaya/Tarif, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,730, serta Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,719.

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 dan prasarana penunjang kegiatan perlu diperbaiki atau diperbarui”.

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 khusus pelayanan publik yang dapat dan mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan adanya sarana dan prasarana serta adanya ruangan khusus pelayanan publik, agar pengguna pelayanan dapat mudah menerima dan merasakan manfaat dari pemberi pelayanan.
- Petugas layanan perlu 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 fokus dalam melakukan pelayanan publik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 3 (tiga) tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana				✓	Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan
2	Waktu Pelayanan	Melaksanakan Sosialisasi terkait Standard Prosedur Pelayanan				✓	Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				✓	Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan

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 2024

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 3 (tiga) tahun 2024 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 2 (bulan April sampai dengan bulan Juni) tahun 2024 diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Beberapa unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,53 – 4,00 atau “sangat baik”, yaitu:
 - a. Persyaratan Layanan;
 - b. Perilaku Pelaksana;
 - c. Sarana dan Prasarana;
 - d. Biaya/ Tarif; dan
 - e. Penanganan Pengaduan;
2. Beberapa unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,06 – 3,52 atau “baik”, yaitu:
 - a. Waktu Pelayanan;
 - b. Kompetensi Pelaksana;
 - c. Prosedur Layanan; dan
 - d. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;

Tabel. Nilai SKM Periode Triwulan 2 (dua) Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,592	0,399	89,80	A
2	U2	Prosedur	3,506	0,390	87,65	B
3	U3	Waktu Pelayanan	3,482	0,387	87,06	B
4	U4	Biaya/Tarif	3,561	0,396	89,02	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,510	0,390	87,75	B
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,494	0,388	87,35	B
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,565	0,396	89,12	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,537	0,393	88,43	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,561	0,396	89,02	A
Nilai Indeks (NI)				3,354		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				88,36		SANGAT BAIK

5.2. Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM

Sesuai hasil Analisa dan rekomendasi Periode Triwulan 2 (dua) tahun 2024, 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 2 (dua) Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan Sosialisasi terkait Standard Prosedur Pelayanan				✓	Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		✓			Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan Sosialisasi terkait Standard Prosedur Pelayanan				✓	Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan

5.3. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode Triwulan 2 (dua) tahun 2024, telah ditindak lanjuti dengan realisasi sebagai berikut:

Tabel. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 2 (dua) Tahun 2024

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1.	Meningkatkan sarana dan prasarana	Memperbaiki sarana dan prasarana serta menambahkan kebutuhan peserta pelatihan (dilaksanakan pada TW III)		
2.	Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik	Telah dilaksanakan pada tanggal 17 s.d 21 September di Balai Diklat Sukamandi, Tiga petugas pelayanan mengikuti pelatihan Pelayanan Publik yang mendukung kinerja pelaksana petugas pelayanan	terlampir	

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 3 (Tiga) mulai Juli hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **92,82**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 (satu) tahun 2021 hingga Triwulan 3 (Tiga) tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Sarana dan Prasarana, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Unsur Kompetensi Pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Unsur Biaya/Tarif, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,730, serta Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,719.

Jakarta, 7 Oktober 2024
Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan



Dra. Ani Leilani, M.Si
NIP. 19641217 199003 2 003


BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 3 (Tiga) mulai Juli hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **92,82**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 (satu) tahun 2021 hingga Triwulan 3 (Tiga) tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Sarana dan Prasarana, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Unsur Kompetensi Pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Unsur Biaya/Tarif, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,730, serta Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,719.

Jakarta, 7 Oktober 2024
Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan



Dra. Ani Leilani, M.Si
NIP. 19641217 199003 2 003

LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Si Susan : Survey Kepuasan Masyarakat | 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 Pria/Laki-laki Wanita/Perempuan

Kelamin/Gender Pria/Laki-laki Wanita/Perempuan

Usia < 25 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 Masyarakat

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 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 Susan : Survey Kepuasan Masyarakat

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>

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN													
No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN								Keterangan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	4	3 semoga kedepan beberapa soal mempunyai jawaban yang benar
2	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4 bagus sekali, ramah
3	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat memuaskan sekali
4	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sangat baik dan sesuai
5	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sangat baik dan sesuai
6	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat memuaskan dan banyak pelajaran yg di dapat
7	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 semoga bisa lebih baik lagi kedepannya
8	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	3	4	4	3	4	4	4 Ok terimakasih kepada petugas
9	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	4	3	3	3	3	3	3	3 Sangat bisa di percaya
10	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	3	3 Terima kasih bnyk
11	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	3 Sekian dan terima kasih
12	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3 RUANG BISA LEBIH SEUK TIDAK PANAS
13	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Semoga bst aup selalu berjalan dgan lancar
14	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	3	4	3	3	3	3	3 Sangat sangat baik
15	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sangat baik sekali
16	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Cukup dengan saat ini
17	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sangat puas sangat bagus senang
18	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Sangat puas sekali
19	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3 inventaris kurang lengkap
20	Laki-laki	25-45	S1	prns	3	3	3	4	3	3	4	3	3 Semoga kedepan lebih baik dan maju, baik sdm pengajar dan sarana prasana.
21	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Aku sangat luarbiasa
22	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3 lengkapi alat alat permadam yg berfungsi dengan baik
23	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat puas atas layanan nya
24	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat luar biasa
25	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat bagus dan siap
26	Laki-laki	<25	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3 sangat puas dan baik
27	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sayang ya ada pemberitahuan yang kadang tidak sesuai yang di inginkan dan untuk saran semoga kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana cepat terpenuhi
28	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Aup hebat kkp jaya jaya jaya
29	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	3	3	4	4	4 Terima kasih atas pelayanan nya.
30	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Pelayanan sangat bagus
31	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat baik untuk melakukan ujian ATKAPIN
32	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah sangat memuaskan
33	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Terimakasih terus berkembang
34	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sangat baik dan membantu
35	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Sesuai jawaban diatas
36	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	3 Sangat baik dan memuaskan
37	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	4	4	4	4	4 Ditingkat kan lagi pelayanannya
38	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sangat baik sekali
39	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Sangat terarah dan membantu dalam proses administrasi hingga ujian ankapin1
40	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	4	3	4	3	3	3	3 Sangat bagus dan cepat

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keterangan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
41	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Mantab Jiwa, trimakasih banyak
42	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Mohon ditingkatkan lagi 4 performa pelayanannya. Terimakasih
43	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maju, berkembang dan sukses
44	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Semoga bisa di perbaiki lagi, dan bertambah lebih baik
45	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat bersyukur atas yang di berikan kepada saya setifik ataupun 1, sertifikat ini akan saya pakai sebaiknya dan menjadi tongatan bagi saya yang sebagai pelaut
46	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Tetap memberikan yang terbaik
47	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Terimakasih atas pelayanannya
48	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Izin kala bisa jadwal ujian di sesuaikan dengan kegiatan dinas dalam
49	Laki-laki	<25	D3	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Lengkapi sarana dengan kondisi yang baik
50	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4 Pelayanan prosedur sudah sangat baik
51	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 sejauh ini baik dan belum ada saran
52	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Semoga bermanfaat dan lebih baik.
53	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Survey Kepuasan Masyarakat Unit Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat I sangat baik
54	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Alhamdulillah lancar jaya
55	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Cukup Sangat baik
56	Laki-laki	<25	D3	pelajar	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3 Pelaksanaan ujian sudah sangat baik
57	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3 Terima kasih banyak
58	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3 Terima kasih banyak
59	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Skrap keterampilan dan penampilan dalam pelayanan ujian Ankapin 1 sangat baik
60	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Terima kasih banyak
61	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Suda sangat baik dan memuaskan
62	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 sangat bagus, semoga kedepannya bisa konsisten
63	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4 Dengan adanya ankapin ini semoga di berikan kelancaran dalam pekerjaan
64	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat baik dan mudah dipahami
65	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Lebih di tingkatkan lagi
66	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Sangat di mengerti Dan mudah di pahami
67	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Debat ditingkatkan lagi
68	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat baik mudah mudahan bisa terus baik
69	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Oke, mantap, sempurna
70	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Cukup puas untuk mengikuti ujian ankapin, semoga kedepannya jadi lebih baik lagi.
71	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3 Dipertahankan dan untuk kedepannya lebih baik lagi
72	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Terbaik,kompeten dan disiplin
73	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Saran Tingkatkan layanan sudah di jalankan
74	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat baik dan cukup
75	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah sangat baik dan memuaskan
76	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Tetap semangti terus maju dan jangan menyerah
77	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4 Sudah bagus Jadi tidak ada saran
78	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3 Semoga pelayanan kedepannya makin baik dan selalu baik
79	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Lebih di tingkatkan lagi
80	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Baik datam memberikan pelayanan bagi kami taruna

No.Ura	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Ketuhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
81	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puas dengan layanan yang di berikan
82	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik tetap tingkakan dan pertahankan semua yang dicapai
83	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Baik,Bagus dan jelas
84	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Sangat bagus untuk pelayanan nya
85	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Semua sudah sesuai
86	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Prosedurnya sangat baik dan bagus.
87	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memudahkan untuk penerbitan sertifikat antipin 1 ini
88	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Semua Prosedur ujian sangat baik dan terkonsep
89	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3,730	3,730	3,685	3,730	3,730	3,708	3,730	3,719	3,652	
Nilai Rata-Rata Terdiring					0,414	0,414	0,409	0,414	0,414	0,412	0,414	0,413	0,408	3,713
SKM Unt Pelayanan					**)		92,82							

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,730	A
U2	Prosedur	3,730	A
U3	Waktu Pelayanan	3,685	A
U4	Biaya/Tarif	3,730	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,730	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,708	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,730	A
U8	Penanganan Pengaduan	3,719	A
U9	Sarana dan Prasarana.	3,652	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

3. Sertifikat Peningkatan Kompetensi Tenaga Pelayanan hasil Tindak Lanjut Triwulan Dua

SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN		
Nomor : B. 1699 /BDA/RSDM.510/IX/2024		
Kementerian Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :		
<table><tr><td></td><td><p>Nama : Achmad Raj Gedion,A.Md NIP : 198409122010121002 Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta /12-09-1984 Pangkat / Golongan/ Ruang : Penata Muda Tk.I, III/b Jabatan : Pranata Komputer Pelaksana Lanjutan Instansi : Politeknik AUP Keterangan : Telah Mengikuti</p></td></tr></table>		<p>Nama : Achmad Raj Gedion,A.Md NIP : 198409122010121002 Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta /12-09-1984 Pangkat / Golongan/ Ruang : Penata Muda Tk.I, III/b Jabatan : Pranata Komputer Pelaksana Lanjutan Instansi : Politeknik AUP Keterangan : Telah Mengikuti</p>
	<p>Nama : Achmad Raj Gedion,A.Md NIP : 198409122010121002 Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta /12-09-1984 Pangkat / Golongan/ Ruang : Penata Muda Tk.I, III/b Jabatan : Pranata Komputer Pelaksana Lanjutan Instansi : Politeknik AUP Keterangan : Telah Mengikuti</p>	
Pelatihan Pelayanan Publik dan Layanan Informasi yang diselenggarakan oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur dari tanggal 18 September sampai dengan 21 September 2024 di Subang, Jawa Barat selama 40 (empat puluh) jam pelajaran.		
Subang, 21 September 2024 Kepala Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan Dr. Lilly Aprilya Pregiwati, S.Pi.,M.Si NIP. 19680407 199303 2 002		

Gambar 1. STTPL a.n Achmad Raj Gedion

SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN		
Nomor : B. 1699 /BDA/RSDM.510/IX/2024		
Kementerian Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :		
<table><tr><td></td><td><p>Nama : Rizki Ardianto, S.T. NIP : 198609152023211019 Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta/15-09-1986 Pangkat / Golongan/ Ruang : IX Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama Instansi : Politeknik AUP Keterangan : Telah Mengikuti</p></td></tr></table>		<p>Nama : Rizki Ardianto, S.T. NIP : 198609152023211019 Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta/15-09-1986 Pangkat / Golongan/ Ruang : IX Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama Instansi : Politeknik AUP Keterangan : Telah Mengikuti</p>
	<p>Nama : Rizki Ardianto, S.T. NIP : 198609152023211019 Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta/15-09-1986 Pangkat / Golongan/ Ruang : IX Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama Instansi : Politeknik AUP Keterangan : Telah Mengikuti</p>	
Pelatihan Pelayanan Publik dan Layanan Informasi yang diselenggarakan oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur dari tanggal 18 September sampai dengan 21 September 2024 di Subang, Jawa Barat selama 40 (empat puluh) jam pelajaran.		
Subang, 21 September 2024 Kepala Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan Dr. Lilly Aprilya Pregiwati, S.Pi.,M.Si NIP. 19680407 199303 2 002		

Gambar 2. STTPL a.n Rizki Ardianto



SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN

Nomor : B. 1699 /BDA/RSDM.510/IX/2024

Kementerian Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :



Nama : Dinda Ayu Saraswati,S.Sos.
NIP : 105403
Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta/17-08-1998
Pangkat / Golongan/ Ruang : PPNPN
Jabatan : Pelaksana Pelayanan Publik
Instansi : Politeknik AUP
Keterangan : Telah Mengikuti

Pelatihan Pelayanan Publik dan Layanan Informasi yang diselenggarakan oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur dari tanggal 18 September sampai dengan 21 September 2024 di Subang, Jawa Barat selama 40 (empat puluh) jam pelajaran.

Subang, 21 September 2024
Kepala Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan

Dr. Lilly Aprilya Pregiwati, S.Pi.,M.Si
NIP. 19680407 199303 2 002

Gambar 3. STTPL a.n Dinda Ayu Saraswati

MATA PELATIHAN PELAYANAN PUBLIK DAN LAYANAN INFORMASI

No	Mata Pelatihan	Jam Pelajaran
1	Penyusunan Proposal Inovasi Publik	2
2	Kualitas layanan informasi	2
3	Best Practise Penyusunan Proposal Inovasi	3
4	Anti Korupsi dan Integritas Birokrasi Pelayanan Publik	2
5	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	2
6	Mekanisme Penyusunan PEKPPP lingkup KKP	3
7	Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik	3
8	Pengujian Konsekuensi dan Penanganan Sengketa Informasi	3
9	Kelembagaan PPID Lingkup KKP	3
10	Mekanisme Pengisian dan Penilaian SAQ PPID di Lingkungan KKP	2
11	Personal Grooming bagi Petugas PPID	4
12	Pelayanan Prima / Service Excellence	3
13	Benchmarking	8
Jumlah Jam Pelajaran		40

Subang, 21 September 2024
Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur,

R. Hernan Mahardhika, S.St.Pi.,M.M.
NIP. 197908162002121003

Gambar 4. Jumlah Jam Pelajaran