

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN DUA 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).....	9
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.....	27

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 diketahu 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. 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 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 255 (dua ratus lima puluh lima) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel. Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	255	100%
2	USIA	< 25	245	96,08%
		25 – 40	10	3,92%
3	PENDIDIKAN	SMP	1	0,39%
		SMA/SMK	162	63,53%
		D3	2	0,78%
		S1	90	35,29%
4	PEKERJAAN	Pelajar	244	95,69%
		PNS	6	2,35%
		Pelaku Usaha KKP (ABK/ Nelayan)	5	1,96%
5	JENIS LAYANAN	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	211	82,75%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	3	1,18%
		Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM	38	14,90%
		Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat I	2	0,78%
		Ujian Ahli Teknik Penangkap Ikan (ATKAPIN) Tingkat I	1	0,39%

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
IKM per unsur	3,592	3,506	3,482	3,561	3,510	3,494	3,565	3,537	3,561
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,36 (A atau Sangat Baik)								



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 Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,482, Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,494, dan Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 3,506 ketiga unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya dengan hasil nilai interval baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan dengan nilai 3,592, kemudian Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,565, Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,561, Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,537, dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,510.

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 diperbaharui”.

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 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	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

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 2022 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 2022 hingga Triwulan 2 (dua) 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 1 (bulan Januari sampai dengan bulan Maret) 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. Prosedur Layanan
 - c. Waktu Pelayanan
 - d. Biaya/ Tarif
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
 - f. Penanganan Pengaduan
 - g. Perilaku Pelaksana
 - h. Kompetensi Pelaksana
 - i. Sarana dan Prasarana

Tabel. Nilai SKM Periode Triwulan 1 (satu) Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 Persyaratan	4,000	0,444	100,00	A
2	U2 Prosedur	4,000	0,444	100,00	A
3	U3 Waktu Pelayanan	4,000	0,444	100,00	A
4	U4 Biaya/Tarif	4,000	0,444	100,00	A
5	U5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,000	0,444	100,00	A
6	U6 Kompetensi Pelaksana	3,962	0,440	99,04	A
7	U7 Perilaku Pelaksana	3,974	0,442	99,36	A
8	U8 Penanganan Pengaduan	4,000	0,444	100,00	A
9	U9 Sarana dan Prasarana	3,949	0,439	98,72	A
Nilai Indeks (NI)			3,987		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			99,68		SANGAT BAIK

5.2. Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM

Sesuai hasil Analisa dan rekomendasi Periode Triwulan 1 (satu) 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 1 (satu) Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki sarana dan prasarana yang ada			√		Kasubbag Umum
2	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Kasubbag Umum
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Kasubbag Umum

5.3. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode Triwulan 1 (satu) tahun 2024, telah ditindak lanjuti dengan realisasi sebagai berikut:

Tabel. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 1 (satu) Tahun 2024

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
1.	Meningkatkan sarana dan prasarana	Memperbaiki sarana dan prasarana serta menambahkan kebutuhan peserta pelatihan		
2.	Memberikan Pelatihan Khusus terkait <i>service excellent</i>	Mengikuti pelatihan Khusus petugas pelayanan tentang <i>service excellent</i>		

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 2 (Dua) mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM 88,36. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 (satu) tahun 2022 hingga Triwulan 2 (dua) tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, Unsur Kompetensi Pelaksana, dan Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan dengan nilai 3,592, kemudian Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,565, Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,561, Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,537, dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,510.

Jakarta, 9 Juli 2024

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan



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

LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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 Wirasaha 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>

Survei: Survey Kepuasan Ma... 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 Susan : Survey Keuasan Ma... 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 mengadukan/indak 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

*| Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

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

No. Urut	Jenis Belanja	Uraian	Spesifikasi	Pencapaian	NILAI AKTUAL EKSPENDITUR BASTRANSO PER-LOKUS PELATIHAN													Keterangan / Status Pelaksanaan	
					01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12			
41	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik sekali
42	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus
43	Lok-101	25-45	S1	P. LUKUP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peserta telah membantu pelayanan yang baik
44	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	bagus dan memuaskan baik
45	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sudah dan tepat
46	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berjalan dengan lancar
47	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Gap mengiritasi pelayanan sebagai peserta
48	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	harus lebih dibagikan untuk hasil lainnya
49	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Belum pernah ada secara nyata
50	Lok-101	25-45	S1	P. LUKUP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat siap dan siap
51	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SEHATNYA KEDEPAK NYA LERAH BUREG
52	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Partisipasi sangat baik dan bagus
53	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Partisipasi yang tinggi mudah
54	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kurva kurangnya staf dan staf yang lebih di dapatkan lagi adalah lainnya
55	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lagi dalam kesejahteraan
56	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lagi dalam kesejahteraan
57	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus
58	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat bagus lagi
59	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas kebaikannya
60	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus lebih lanjut ditindaklanjuti
61	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Harus ada peningkatan setiap tahun
62	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat siap juga
63	Lok-101	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik sekali
64	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	dalam pelaksanaan pelayanan harus prima, ada pasarnya yang harus memandu, dan perlu pengujian lebih mengenai dalam melakukan pelayanan serta pelayanan konsultasi agar lebih di tingkatkan dan yang sama BST harus di cangkup
65	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	harus lebih dan sangat memuaskan
66	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik
67	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik
68	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus
69	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih sangat banyak
70	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Saya sangat berterima kasih
71	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya ingin menjadi orang sukses
72	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih
73	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan bagus
74	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat memuaskan, tepat
75	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan bagus
76	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan bagus
77	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat bagus dan memuaskan banyak
78	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat bagus
79	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sangat baik
80	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sangat baik
81	Lok-101	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik, cepat dan bagus
82	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus
83	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih juga
84	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih juga
85	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berjalan dengan baik
86	Lok-101	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih semua
87	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus
88	Lok-101	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan sangat memuaskan yang sudah
89	Lok-101	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih semua
90	Lok-101	<25	S1	P. LUKUP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus

No. Soal	Bentuk Soal	Waktu	Pembahasan	Pembahasan	KUNYIT ANTARA BERSAMAAN DAN BERSAMAAN PERUBAHAN LAINNYA								Keterangan/Barang Perbaikan		
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9	
189	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sangat baik dan dapat dipertahankan
190	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	Harus di perhatikan lagi tulisannya
191	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali terutama soal
194	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan tulisannya
195	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah dipahami
196	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	Sangat baik untuk bagi kami yang baru baru belajar dan sudah sangat paham dengan materi
197	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah memahami materi yang lain dengan cara yang berbeda
198	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik, cukup dan sudah
199	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
200	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	Sangat baik sekali
201	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali
202	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik sekali
203	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipahami dan dapat dipertahankan
204	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Sangat baik dan sudah dipahami
205	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
206	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
207	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
208	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
209	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
210	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
211	Laki-laki	25-45	SL	PTS	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
212	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
213	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik dan dapat
214	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
215	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
216	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelajaran baik dan lengkap
217	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kepada baik dan memahami
218	Laki-laki	<25	SMP	pelajar	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Pelajaran yang sangat baik
219	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Untuk proses, sangat baik, dan baik semua
220	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Ruang belajar yang sangat baik dan sudah
221	Laki-laki	<25	SL	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sudah
222	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
223	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
224	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
225	Laki-laki	25-45	SMA	pelajar	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
226	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
227	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
228	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sudah
229	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	Sangat baik dan sudah
230	Laki-laki	<25	SL	pelajar	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Sangat baik dan sudah

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Ketuk Keluasan Masyarakat Per-Umum Pelayanan									Keterangan / Sifat Perbaikan		
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
221	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Pelayanan sangat baik, pegawai ramah dan cekatan	
222	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Baik, bisa berkhalas	
223	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Seperti yang diminta di masyarakat, pelayanan yang baik dan cepat di lingkungan POK.	
224	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik, sesuai, puas	
225	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	Sangat memuaskan lebih baik lagi dan lebih maju	
226	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bagus dan memuaskan	
227	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan sekali	
228	Laki-laki	25-40	SI	puas	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	di lingkungan ini	
229	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	terima baik, saran yang baik lebih meningkatkan semua pelayanan BSI	
230	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	Sangat memuaskan lebih baik lagi dan lebih maju	
231	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas sekali	
232	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat memuaskan sekali	
233	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat, Terjangkau, Puas	
234	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Terbek, nyaman dan ringkas	
235	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas dengan pelayanan	
236	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin sejera buat baik pelayanan sup jaya jayanya	
237	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik pelayanan bagi kami para siswa	
238	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	Demikian harapnya lebih baik lagi dan lebih maju	
239	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas sekali	
240	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Puas dengan pelayanan yang diberikan	
241	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	Saya capaian Taruna sudah sampai baik	
242	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Saya sangat puas dengan pelayanan ini	
243	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat bagus sekali	
244	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	
245	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat lebih maju	
Nilai Rata-rata					3,492	3,498	3,487	3,486	3,410	3,480	3,484	3,487	3,488	3,488		
Nilai Maksimum Tertinggi					4,375	4,398	4,387	4,390	4,390	4,380	4,385	4,390	4,390	4,388	4,388	
SDM Labo Pa Logistik							1	88,88								

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,59	A
U2	Prosedur	3,51	B
U3	Waktu Pelayanan	3,48	B
U4	Biaya/Tarif	3,56	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,51	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	A
U8	Penanganan Pengaduan	3,54	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,56	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 Tindak Lanjut Triwulan Satu



REVOLUTION MIND INDONESIA®
Nomor:26093/RMI-SEM.ON/VI/2024

Diberikan Kepada:

Nur Syarif Hidayat, S.P

Sebagai : Peserta

Dalam acara Seminar Online Zoom dengan Tema
"Balance Score Card"
Pembicara : Rendy Arles Fajrin, ICP, CTRMI.

Sukabumi, 28 Juni 2024



Muhammad Hadi Nur Yahya Tasman
Direktur



REVOLUTION MIND INDONESIA®
Nomor:26090/RMI-SEM.ON/VI/2024

Diberikan Kepada:

Asmaul Aziz

Sebagai : Peserta

Dalam acara Seminar Online Zoom dengan Tema
"Balance Score Card"
Pembicara : Rendy Arles Fajrin, ICP, CTRMI.

Sukabumi, 28 Juni 2024



Muhammad Hadi Nur Yahya Tasman
Direktur



REVOLUTION MIND INDONESIA®

Nomor: 26094/RMI-SEM.ON/VI/2024

Diberikan Kepada:

Rizki Ardianto

Sebagai : Peserta

Dalam acara Seminar Online Zoom dengan Tema
"Balance Score Card"

Pembicara : Rendy Aries Fajrin, ICP, CTRMI.

Sukabumi, 28 Juni 2024

Muhammad Hadi Nur Yahya Tasman
Direktur



REVOLUTION MIND INDONESIA®

Nomor: 26091/RMI-SEM.ON/VI/2024

Diberikan Kepada:

Andini Tria Alfiazh, S.Tr.Pi.

Sebagai : Peserta

Dalam acara Seminar Online Zoom dengan Tema
"Balance Score Card"

Pembicara : Rendy Aries Fajrin, ICP, CTRMI.

Sukabumi, 28 Juni 2024

Muhammad Hadi Nur Yahya Tasman
Direktur





REVOLUTION MIND INDONESIA®

Nomor: 26085/RMI-SEM.ON/VI/2024

Diberikan kepada :

Hendriyan

Sebagai : Peserta

Dalam acara Seminar Online Zoom dengan Tema
"Balance Score Card"

Pembicara : Rendy Aries Fajrin, ICP, CTRMI.

Sukabumi, 28 Juni 2024

Muhammad Hadi Nur Yahya Tasman
Direktur

