

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN EMPAT 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
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
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	15
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	15
5.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	15
5.2 Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM	16
5.3 Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya	16
BAB VI	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur	9
Gambar 3. Grafik Tren Nilai SKM Politeknik AUP Tahun 2021 s.d 2024	12
Gambar 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw1 s.d Tw4	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Penerima Layanan	7
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur.....	9
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 4 (empat) tahun 2024	11
Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 1 (satu) s.d Triwulan 4 (empat)	13
Tabel 5. Nilai SKM Periode Triwulan 3 (tiga) Tahun 2024	15
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 3 (tiga) Tahun 2024	16
Tabel 7. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 3 (tiga) Tahun 2024	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	20
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data.....	23
Lampiran 3. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	29

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 mengamankan 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. 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 Oktober sampai dengan 31 Desember Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut:



Gambar 1. 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 181 (seratus delapan puluh satu) orang responden, dengan rincian pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	181	100%
2	USIA	< 25	169	93,37%
		25 – 40	11	6,08%
		> 60	1	0,55
3	PENDIDIKAN	SMP	8	4,42%
		SMA/SMK	137	75,69%
		D3	3	1,66%
		S1	32	17,68%
		S2	1	0,55%
4	PEKERJAAN	Pelajar	169	93,37%
		Swasta	5	2,76%
		Wirausaha	2	1,10%
		PNS	4	2,21%
		Pelaku Usaha KKP (ABK/ Nelayan)	1	0,55%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	JENIS LAYANAN	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	109	60,22%
		BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	2	1,10%
		Jurnal Pascapanen dan Bioteknologi Kelautan dan Perikanan	2	1,10%
		Pelatihan Ahli Nautika Penangkapan I (1200 Jam)	1	0,55%
		Pelatihan Ahli Teknik Kapal Perikanan I (1200 Jam)	1	0,55%
		Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM	25	13,81%
		Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	2	1,10%
		Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat I	2	1,10%
		Ujian Ahli Teknik Penangkap Ikan (ATKAPIN) Tingkat I	4	2,21%
		Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknik Penangkapan Ikan III	33	18,23%

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 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,746	3,641	3,762	3,696	3,696	3,619	3,663	3,702	3,696
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,28 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 2. 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 Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,619, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,641 dan Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,663 ketiga unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Jangka Waktu Pelayanan dengan nilai 3,762, Unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,746, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,072 ketiga unsur tersebut tergolong tinggi dibanding unsur layanan lainnya.

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 excellant* 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 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 4 (empat) tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√				Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Melaksanakan Sosialisasi terkait Standard Prosedur Pelayanan		√			Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan
3	Perilaku 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 3. 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 4 (empat) tahun 2024 pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Tingkat Kepuasan layanan publik per unsur dalam satu tahun pada tahun 2024 dalam nilai indeks konversi juga dapat dijadikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan

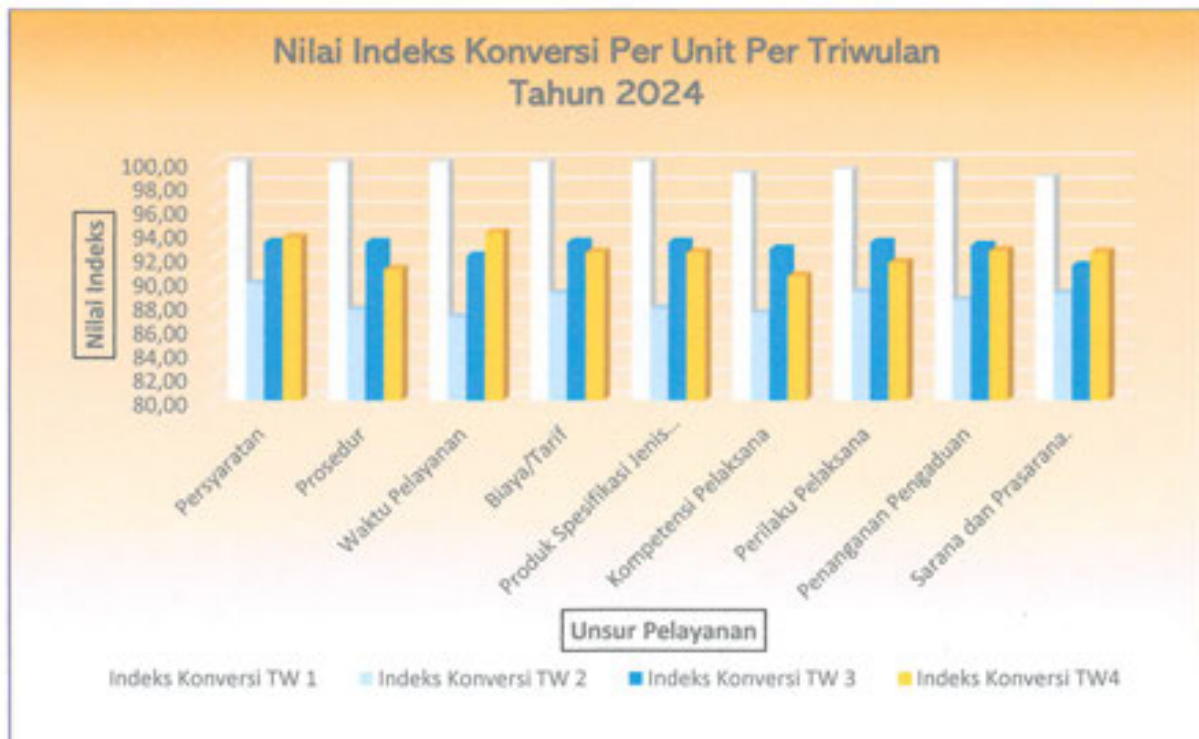
penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan dalam nilai indeks konversi Politeknik Ahli Usaha Perikanan dapat dilihat melalui tabel 4 berikut:

Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 1 (satu) s.d Triwulan 4 (empat)

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi			
		TW 1	TW 2	TW 3	TW4
U1	Persyaratan	100,00	89,80	93,26	93,65
U2	Prosedur	100,00	87,65	93,26	91,02
U3	Waktu Pelayanan	100,00	87,06	92,13	94,06
U4	Biaya/Tarif	100,00	89,02	93,26	92,40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	100,00	87,75	93,26	92,40
U6	Kompetensi Pelaksana	99,04	87,35	92,70	90,47
U7	Perilaku Pelaksana	99,36	89,12	93,26	91,57
U8	Penanganan Pengaduan	100,00	88,43	92,98	92,54
U9	Sarana dan Prasarana.	98,72	89,02	91,29	92,40
Nilai SKM		99,68	88,36	92,82	92,28

Berdasarkan Tabel diatas, dapat disimpulkan terjadi adanya penurunan nilai dari triwulan 1 (satu) ke triwulan 2 (dua) walaupun nilai indeks kepuasan masyarakat masih di nilai sangat baik, namun dapat dilihat pada triwulan 1 (satu) ke triwulan 2 (dua) walaupun mengalami penurunan tetapi meningkat kembali pada triwulan 3 (tiga) dan di triwulan 4 (empat) kembali menurun namun tetap nilai indeks kepuasan masyarakat masih dinilai sangat baik.

Tingkat kepercayaan masyarakat pengguna pelayanan pada layanan yang ada di unit layanan Polioteknik Ahli Usaha Perikanan masih dikatakan masih baik, hanya saja dilihat dari unsur pelayanan pada triwulan 1 (satu) sampai dengan triwulan 4 (empat) di unsur sarana dan prasarana cukup rendah dibanding unsur yang lainnya dapat dilihat pada gambar 4. Rencana tindak lanjut kami dalam mengembangkan dan menaikan persepsi kepercayaan masyarakat yaitu kami sedang memperbaiki sarana kolam renang yang salah satu digunakan untuk pelatihan di unit latih Basic Safety Training (BST) serta ruangan pelayanan publik pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan.



Gambar 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 1 (satu) s.d Triwulan 4 (empat)

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan hasil Analisa nilai yang diperoleh pada periode Triwulan 3 (bulan Juli sampai dengan bulan September) tahun 2024 diperoleh gambaran beberapa unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,53 – 4,00 atau “sangat baik”, dari nilai terendah sampai ke nilai yang lebih tinggi yaitu sebagai berikut::

- a. Sarana dan Prasarana;
- b. Waktu Pelayanan;
- c. Kompetensi Pelaksana;
- d. Penanganan Pengaduan;
- e. Persyaratan Layanan;
- f. Prosedur Layanan;
- g. Biaya/ Tarif;
- h. Produk Spesifikasi Jenis Layanan; dan
- i. Perilaku Pelaksana.

Tabel 5. Nilai SKM Periode Triwulan 3 (tiga) Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,730	0,414	93,26	A
2	U2	Prosedur	3,730	0,414	93,26	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,685	0,409	92,13	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,730	0,414	93,26	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,730	0,414	93,26	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,708	0,412	92,70	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,730	0,414	93,26	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,719	0,413	92,98	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,652	0,406	91,29	A
Nilai Indeks (NI)				3,713		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				92,82	SANGAT BAIK	

5.2. Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM

Sesuai hasil Analisa dan rekomendasi Periode Triwulan 3 (tiga) 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 6. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode 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				v	Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan
2	Waktu Pelayanan	Melaksanakan Sosialisasi terkait Standard Prosedur Pelayanan				v	Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				v	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 3 (tiga) tahun 2024, telah ditindak lanjuti dengan realisasi sebagai berikut:

Tabel 7. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 3 (tiga) Tahun 2024

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
1.	Meningkatkan sarana dan prasarana	Memperbaiki sarana dan prasarana serta menambahkan kebutuhan	terlampir	

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
		peserta pelatihan seperti kolam latihan		
2.	Melaksanakan sosialisasi terkait standar prosedur pelayanan	Sosialisasi standar prosedur pelayanan dilaksanakan kepada stakeholder pengguna layanan	terlampir	
3.	Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik	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 4 (empat) mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **92,28**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 (satu) tahun 2021 hingga Triwulan 4 (empat) tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana layanan, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Unsur Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Jangka Waktu Pelayanan dengan nilai 3,762, Unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,746, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,072 ketiga unsur tersebut tergolong tinggi dibanding unsur layanan lainnya.

Jakarta, 8 Januari 2024

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan



Dra. Ani Leilani, M.Si

NIP. 19641217 199003 2 003

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Si Sutan : Survey Kepuasan Mas 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 <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>

Si Susan : Survey Kepuasan Mas 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 <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>

Si Susana : Survey Kepuasan Mas 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

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

Sumber <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>

Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

Tabel 1. Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN														
Jenis Layanan :		Unit Layanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan												
Jumlah Populasi :		183 ← Masukan Nilai Populasi (jumlah Penerima Layanan)												
Jumlah Target Responden :		183 Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden Permew/ANWB 14 Tahun 2017, SKM												
No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Kritikan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Pemberian materi di sertai dengan prtiknya menurut saya sudah bagus dan mudah dipahami mungkin kedepannya kolomnya lebih di persiapkan dengan baik sebelum pelaksanaannya
2	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	3	3	4	4	4	Sikap dari Instruktur sangat baik dan tegas, keterampilan sangat baik, penampilan sangat sopan, makasih ilmu yang diberikan kepada kami mudah-mudahan sangat berguna, dan mohon maaf jika ada kesalahan dari kami semoga bertemu dilain hari
3	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan ramah kami sangat berterima kasih
4	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Love love aip
5	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya bisa lebih baik dan lebih maju
6	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Semoga sukses dan berjalan terus
7	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Instruktur sangat baik dan tegas saat mendidik peserta
8	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	3	4	3	4	Semoga kita ketemu lagi
9	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Semoga bertemu lagi
10	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semoga selalu sukses
11	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	3	3	3	3	4	Semoga kita di temukan nanti dengan hal baik
12	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Sangat baik dan jelas
13	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Saran syye semoga kedepannya ketemu kmbli
14	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	3	3	4	3	3	3	3	Baik dan Amanah
15	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga kedepannya lebih baik lagi dan lebih maju
16	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sarannya lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan diperlancarkan
17	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada kritikan dan saran
18	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Tidak ada kritik dan saran
19	Laki-laki	<25	SMP	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Reting perikanan sangat baik
20	Laki-laki	25-45	SMP	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Sangat bagus sekali
21	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas ilmu yg bapak berikan kepada kami..
22	Laki-laki	25-45	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik dan sangat puas
23	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sangat bagus
24	Laki-laki	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak ada kritik, kama mudah di pahami saran, jaga kesehatan para dosen
25	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih kepada politeknik AUP PT Aya samudera jaya semoga kedepannya makin sukses

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN										Kritikan / Saran Perbaikan						
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
26	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Semoga lebih baik dan sukses					
27	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	semoga semakin sukses					
28	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Saran saya tidak ada, karena semua telah sesuai					
29	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Saran saya tidak ada, karena semua telah sesuai					
30	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran saya praktik petathan ini di perbanyak agar kami dapat melihat dan memahami semua tekniknya					
31	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	Keren , asik , dan menyenangkan					
32	Laki-laki	<25	SMP	pelajar	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Baik dan sangat mudah Di pahami					
33	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang sangat baik					
34	Laki-laki	<25	SMP	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bagus baik menarik				
35	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada kritik, karena mudah di pahami Saran,jaga kesehatan para Dosen				
36	Laki-laki	<25	SMP	pelajar	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik dan sangat mudah Di pahami				
37	Laki-laki	<25	SMP	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bagus baik menarik			
38	Laki-laki	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak ada kritik, karna mudah di pahami saran, jaga kesehatan para dosen			
39	Laki-laki	<25	SMA	P.LIKKP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas makasih banyak			
40	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sangat mudah d pahami		
41	Laki-laki	25-45	SMA	wirausah a	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Di pintu masuk aula mohon disediakan deodorant,Km banyak peserta yang aromanya semerbak		
42	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan sekali		
43	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	RAMA BAIK ASIK SENANG		
44	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepanya lebih baik lagi		
45	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan sekali		
46	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Politeknik ahli usaha perikanan Sangat luar biasa		
47	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat baik dan terima kasi		
48	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Politeknik ahli usaha perikanan sangat baik-3		
49	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Politeknik ahli usaha perikanan sangat baik		
50	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Politeknik ahli usaha perikanan sangat bagus dan luar biasa		
51	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan sekali		
52	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Politeknik Ahli usaha perikanan sangat luar biasa		
53	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Asik Ramah Menyenangkan		
54	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan sekali		
55	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan sekali		
56	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan sekali		
57	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan sekali		
58	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan sangat baik		
59	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	Saya senang dengan dosen yang mengajar karna baik dan ramah dan asik	
60	Laki-laki	<25	SMP	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Asik Rama Menyenangkan	
61	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	semoga kedepannya politeknik aup bisa mengembangkan layanannya	
62	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya semakin di kembangkan dan tingkatkan kualitas	
63	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	Puasassasssss bangettt dahh	
64	Laki-laki	25-45	SMP	pelajar	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	Spa Slaga Boss	
65	Laki-laki	25-45	SI	wirausah a	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yg sangat baik	
66	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat bagus sekali	
67	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Cukup baik	
68	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana masih kurang
69	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus dan puasss
70	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat bagus sekali tentang pelayanan akademik ta

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPuasan MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Ketuhan / Saran Perbaikan		
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
71	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Barik Cepat Tepat
72	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Cepat Baik Tepat
73	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	Sangat tepat waktu
74	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas sekali
75	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Mantap sesuai baik
76	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tanggap Tepat Hebat
77	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mantap sedap taboh
78	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik Cepat Memuaskan
79	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih kepada para Instruktur yang telah memberikan pengetahuan kepada kami
80	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat baik pelayanan dan sesuai
81	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah lumayan bagus
82	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	mantap sedap taboh
83	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya sangat senang dengan adanya pelatihan BSTF ini,karena dapat belajar bagaimana cara menghadapi ketika dalam keadaan darurat di atas kapal nandi.
84	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kampus aceh menjadi lebih baik lagi
85	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sedap taboh
86	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga saya sukses suatu saat nanti
87	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	Saya senang karena adanya pelatihan ini membuat wawasan serta ilmu saya bertambah
88	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan karena sangat bagus
89	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	Pelayan tepat waktu
90	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sedap taboh
91	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keterangan pendidikan harus lebih diteliti lagi maaf...
92	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih dilengkapi sarana dan prasarannya
93	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lengkap, tepat, hebat
94	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Semoga kedepannya semua kegiatan BSTF kampus Aceh berjalan dengan lancar
95	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tangkap, tepat, hebat
96	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat tangkas hebat
97	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	lengkap, tepat, hebat
98	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instruktur telah memberikan yang terbaik kepada sarana,terimakasih.
99	Laki-laki	25-45	SI	pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Peningkatan sarana dan prasarana
100	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Tetap Semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
101	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	saya sudah siap
102	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya pasti bisa
103	Laki-laki	25-45	SI	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan pelayanannya
104	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	Pelayanan yang kami dapat sangat baik
105	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	saya sudah siap
106	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih KKP sangat baik...
107	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang kami dapat sangat baik sehingga kami dapat menyerapa apa yang di sampaikan penyenggara
108	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang kami dapat sangat baik sehingga kami dapat menyerapa apa yang di sampaikan penyenggara
109	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	saya sudah siap
110	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Berjuang untuk masadepan

No. Urut	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPuasan HADYARAHAT PER-UNDIR PELAYANAN										Kritikan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
111	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	Saya pasti bisa
112	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Memiliki aspek dalam segala hal , baik itu jujur dalam bentuk aturan , dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya
113	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Memiliki aspek dalam segala hal, jujur dalam bentuk aturan, dan dalam bentuk pembiayaan
114	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang di berikan sangat baik hingga kami cepat dapat memahaminya
115	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang di berikan oleh petugas sangat baik
116	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga kami dapat memahami segala yang di berikan atau ditampalkan oleh pihak penyelenggara
117	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	pelayanan yang di berikan sangat baik
118	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya pasti bisa
119	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	Terima kasih kkp
120	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik trimakasih buat semuanya saya sangat puas
121	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	sangat penting untuk kita
122	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Semua baik terima kasih
123	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	Terimah kasih kkp
124	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya pasti sukses
125	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	Terima kasih kkp
126	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	Saya pasti bisa
127	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Sangat baik memuaskan
128	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Petugas memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi kami yang semoga kedepanya dapat di amalkan
129	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus lebih menarik lagi saat pemberian teori, supaya para peserta tidak mengantuk. Kalo bisa di saat pemberian teori harus di kasih kopi Untuk para peserta BST, agar dapat mengurangi rasa ngantuk.
130	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus lebih menarik lagi saat pemberian teori, supaya para peserta tidak mengantuk. Kalo bisa di saat pemberian teori harus di kasih kopi Untuk para peserta BST, agar dapat mengurangi rasa ngantuk.
131	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Sikap Tegap Ramah
132	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	Saya pasti bisa
133	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Sikap Tegap Ramah
134	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Kedepannya sarana dan prasarana lebih ditingkatkan kembali, seperti kolam praktik dan ketangkapan, selainnya mantap serta bagus
135	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kebersihan kolam kurang
136	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas telah memberikan pelayanan secara prima
137	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Menurut pendapat saya, petugas disini cukup melayani dan menjelaskan setiap prosedur dengan sangat baik.
138	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap semangat sehat selalu.
139	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good job captain.
140	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Menurut saya dalam kegiatan Basic Safety Training yang telah selesai dilaksanakan berjalan dengan lancar dan pihak instruktur memberikan jasa serta sarana yang terbaik.

Tabel 2. Nilai Interval SKM Per Unsur Triwulan 4 (empat)

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,746	0,416	93,65	A
2	U2	Prosedur	3,641	0,405	91,02	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,762	0,418	94,06	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,696	0,411	92,40	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,696	0,411	92,40	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,619	0,402	90,47	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,663	0,407	91,57	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,702	0,411	92,54	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,696	0,411	92,40	A
Nilai Indeks (NI)				3,691		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				92,28	SANGAT BAIK	

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM (NI)	Nilai Interval Konversi SKM (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak baik
2.	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3.	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4.	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Lampiran 3. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut Triwulan Tiga Tahun 2024

Sertifikat Peningkatan Kompetensi Pelaksana Pelayanan



Gambar 1. *Certified Profesional Service Excellence a.n Samsi*

Dokumentasi Peningkatan Sarana dan Prasarana



Gambar 2. Renovasi Sarana Kolam Renang Latih sebelum dan sesudah



Gambar 3. Sosialisasi standar prosedur pelayanan dilaksanakan kepada stakeholder pengguna layanan