LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN SATU TAHUN 2025

POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

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 9

ANALISIS HASIL SKM 9

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9

4.2 Rencana Tindak Lanjut 10

4.3 Tren Nilai SKM 10

BAB V 14

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 14

5.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya 14

5.2 Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM 15

5.3 Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya 15

BAB VI 17

KESIMPULAN 17

LAMPIRAN 19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur 8
Gambar 3. Grafik Tren Nilai SKM Politeknik AUP Tahun 2021 s.d 2025 11
Gambar 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw3 Tahun 2024 s.d Tw1 Tahun 2025 13

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Penerima Layanan 7
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur..... 8
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 1 (satu) tahun 2025 10
Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw 3 (tiga) 2024 s.d Tw 1 (satu) 2025 12
Tabel 5. Nilai SKM Periode Triwulan 4 (empat) Tahun 2024 14
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 4 (empat) Tahun 2024 15
Tabel 7. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 4 (empat) Tahun 2024 16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner 19
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data 22
Lampiran 3. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 25

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 disebarkan 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 Januari sampai dengan 31 Maret Tahun 2025. 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 62 (enam puluh dua) orang responden, dengan rincian pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penerima Layanan

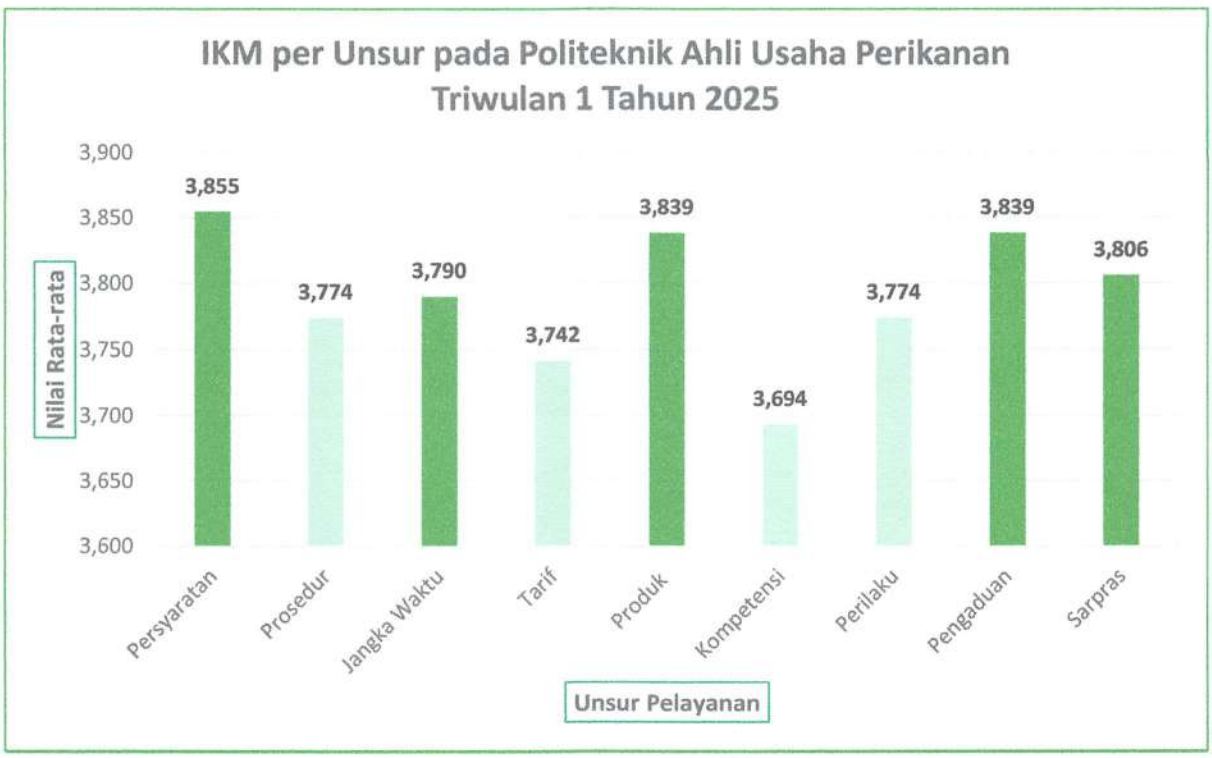
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	62	100%
2	USIA	< 25	59	95,16%
		25 – 40	3	4,84%
3	PENDIDIKAN	SMA/SMK	49	79,03%
		S1	13	20,97%
4	PEKERJAAN	Pelajar	60	96,77%
		PNS	2	3,23%
5	JENIS LAYANAN	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	59	95,16%
		Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	2	3,23%
		Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	1	1,61%

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	3,855	3,774	3,790	3,742	3,839	3,694	3,774	3,839	3,806
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	**94,76 (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 3,694, Unsur Biaya/ tarif layanan mendapatkan nilai 3,742 dan Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,774 ketiga unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya walaupun dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,855, Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,839, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,839 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:

- "Semoga ada pelatihan berikutnya seperti AFF MFA SCRB dll guna meningkatkan SDM yang unggul".

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 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 1 (satu) tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Kompetensi Pelaksana**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*	√				**Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan**
2	**Biaya/ Tarif Layanan**	Melaksanakan Sosialisasi terkait Standard Prosedur Pelayanan		√			**Kasubbag Umum dan Pusat Pelayanan**
3	**Perilaku Pelaksana**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*	√				**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 2025

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 1 (satu) tahun 2025 pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Tingkat Kepuasan layanan publik per unsur dalam periode satu tahun dari triwulan 3 (tiga) pada tahun 2024 sampai dengan triwulan 1 (satu) pada tahun 2025 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

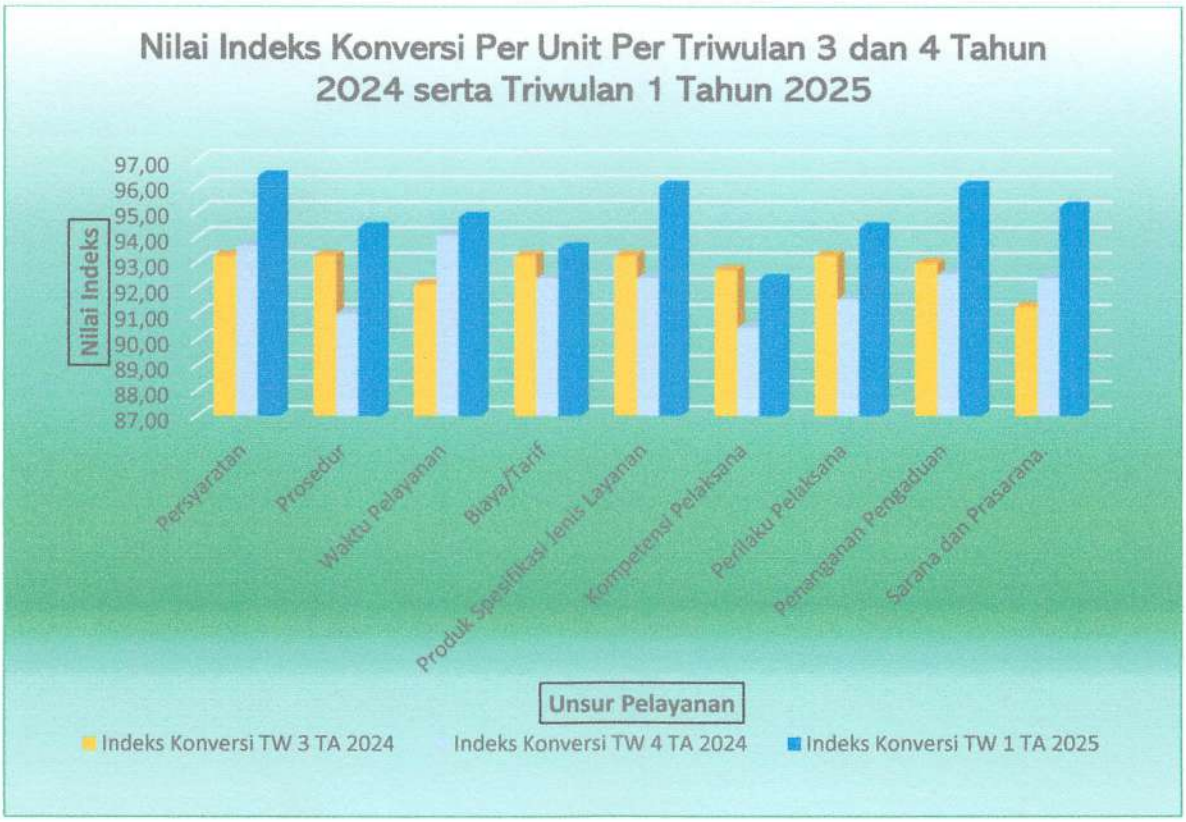
kepuasan penerima layanan dalam nilai indeks konversi Politeknik Ahli Usaha Perikanan dapat dilihat melalui tabel 4 berikut:

Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 3 (tiga) tahun 2024 s.d Triwulan 1 (satu) tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi		
		TW 3 2024	TW 4 2024	TW 1 2025
U1	Persyaratan	93,26	93,65	96,37
U2	Prosedur	93,26	91,02	94,35
U3	Waktu Pelayanan	92,13	94,06	94,76
U4	Biaya/Tarif	93,26	92,40	93,55
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	93,26	92,40	95,97
U6	Kompetensi Pelaksana	92,70	90,47	92,34
U7	Perilaku Pelaksana	93,26	91,57	94,35
U8	Penanganan Pengaduan	92,98	92,54	95,97
U9	Sarana dan Prasarana	91,29	92,40	95,16
Nilai SKM		**92,82**	**92,28**	**94,76**

Berdasarkan Tabel diatas, dapat disimpulkan terjadi adanya penurunan nilai dari triwulan 3 (tiga) ke triwulan 4 (empat) tahun 2024 walaupun nilai indeks kepuasan masyarakat masih di nilai sangat baik, namun dapat dilihat pada triwulan 4 (empat) tahun 2024 ke triwulan 1 (satu) tahun 2025 mengalami dengan nilai indeks kepuasan masyarakat 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 3 (tiga) tahun 2024 sampai dengan triwulan 1 (satu) tahun 2025 diunsur kompetensi pelaksana 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 dan selalu melakukan peningkatan ilmu dan pengetahuan bagi pelaksana pelayanan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik pelatihan teknis maupun non teknis yang terkait dengan pelayanan di Politeknik Ahli Usaha Perikanan.



Gambar 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 3 (tiga) tahun 2024 s.d Triwulan 1 (satu) tahun 2025

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan hasil Analisa nilai yang diperoleh pada periode Triwulan 4 (bulan Oktober sampai dengan bulan Desember) 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. Waktu Pelayanan;
b. Persyaratan layanan;
c. Penanganan Pengaduan;
d. Biaya/ Tarif
e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
f. Sarana dan Prasarana;
g. Perilaku Pelaksana;
h. Prosedur Layanan; dan
i. Kompetensi Pelaksana;

Tabel 5. Nilai SKM Periode Triwulan 4 (empat) Tahun 2024

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**	

5.2. Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM

Sesuai hasil Analisa dan rekomendasi Periode Triwulan 4 (empat) 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 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 *service excellent*	√				**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 *service excellent*	√				**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 4 (empat) tahun 2024, telah ditindak lanjuti dengan realisasi sebagai berikut:

Tabel 7. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 4 (empat) Tahun 2024

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1.	Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik	Petugas pelayanan mengikuti pelatihan Pelayanan Publik yang mendukung kinerja pelaksana petugas pelayanan	terlampir	
2.	Melaksanakan sosialisasi terkait standar prosedur pelayanan	Sosialisasi standar prosedur pelayanan dilaksanakan kepada stakeholder pengguna layanan Melalui kanal website politeknik aup www.politeknikaup.ac.id	terlampir	

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 1 (satu) mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **94,76**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 (satu) tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana layanan, Biaya/ Tarif Layanan dan Unsur Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,855, Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,839, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,839 ketiga unsur tersebut tergolong tinggi dibanding unsur layanan lainnya.

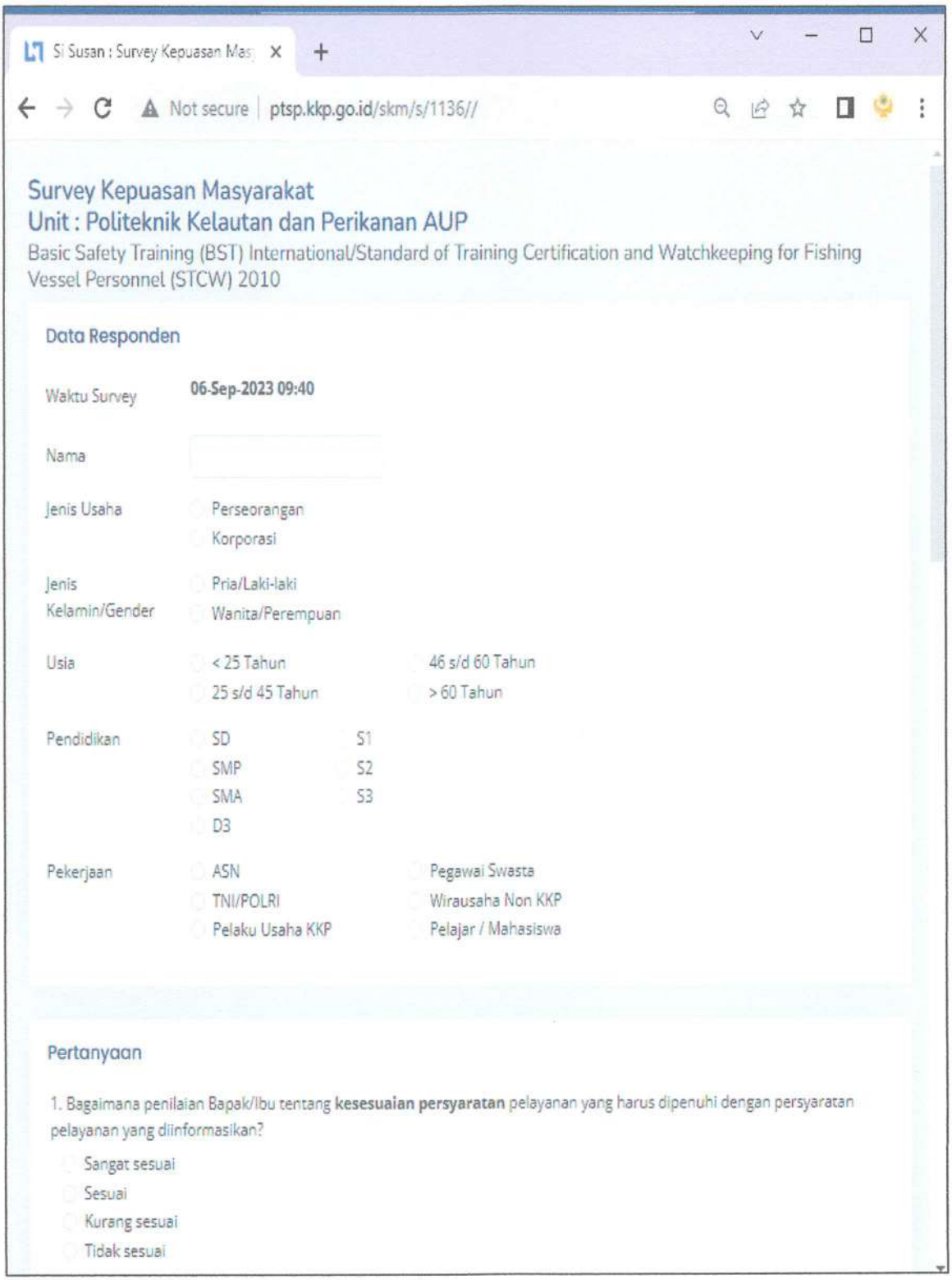
Jakarta, 14 April 2025
Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan

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

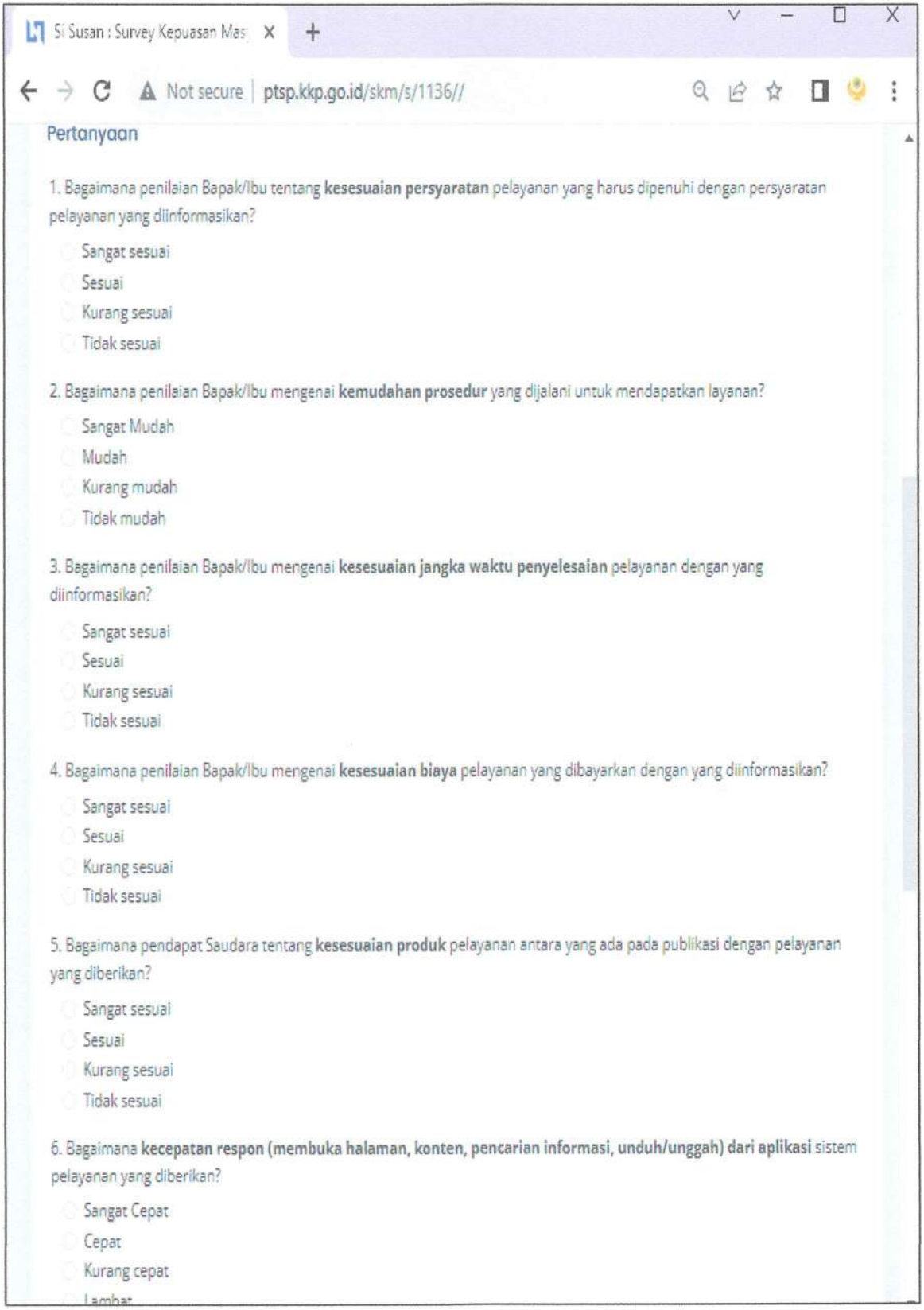
LAMPIRAN

LAMPIRAN

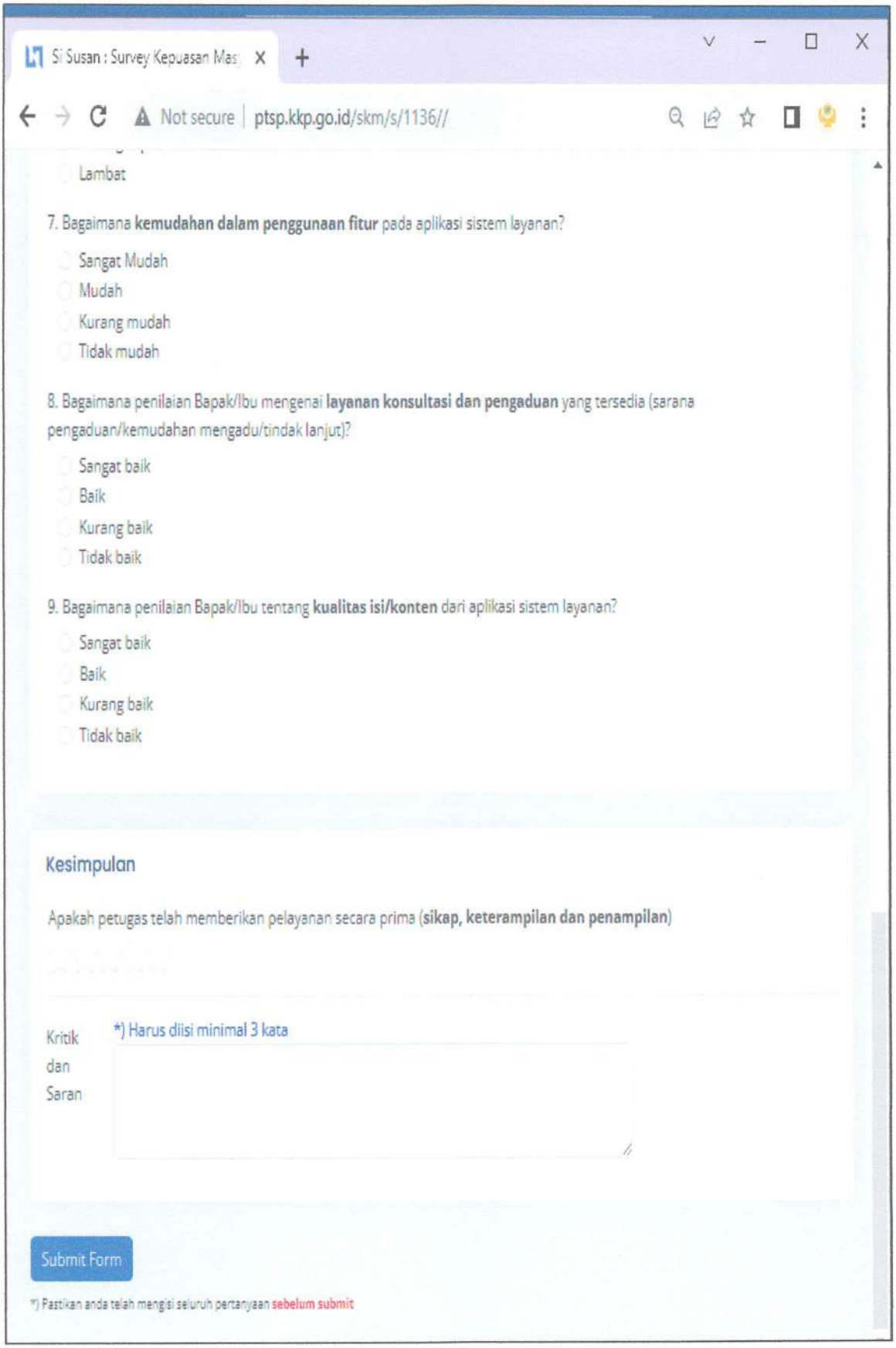
Lampiran 1. Kuesioner



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



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



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 : BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)
Jumlah Populasi : 62 ← *Masukkan Nilai Populasi (Jumalah Penerima Layanan)*
Jumlah Target Responden : 62 *Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPANRB 14 Tahun 2017_SKM*

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	sangat mudah untuk di pahami dan di mengerti
2	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AUP JAYA SELALU
3	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thermistor terdiri dari bahan semikonduktor yang memiliki resistansi yang berubah dengan suhu.
4	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus BST
5	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik pelayanannya dan waktunya sesuai
6	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan
7	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mantap lah boy
8	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua nya sangat baik dan mudah
9	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan petugas sangat memuaskan
10	Laki-laki	25-45	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih telah memberikan yg terbaik
11	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT TERBAIK SEKALI
12	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	semoga dapat bermanfaat untuk kedepannya
13	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tinggal praktek nya lama selebihnya mantap ,bagus
14	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	4	3	4	4	sangat baik ramah dalam pelatihan saya sangat senang mengikuti peraktik nya dn pelatihan nya
15	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Terima kasih sekian
16	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bermanfaat untuk kedepannya
17	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik semua penjelasannya sesuai prosedur
18	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.sangat mudah dipahami 2.sangat bagus dalam menjelaskan 3.sangat baik dalam pengaaduan
19	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	3	4	4	4	BAGUS DAN MANTAP
20	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih banyak materi dan praktek
21	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Sangat baik dan cepat
22	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada kritik dan saran dari saya Semua sesuai dengan prosedur Terima kasih banyak.
23	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bermanfaat untuk kedepannya
24	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	1	1	1	1	1	2	3	4	4	Sangat bagus dan baik
25	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik semuanya
26	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Bagus sangat sesuai
27	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1. Sangat baik dan perhatiaan 2.sangat bagus dalam menjelaskan 3.sangat detail dan mudah di pahami
28	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap semangat untuk menjalani aktivitas dan awali dengan bismillah

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
29	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap semangat untuk menjalani aktivitas dan awali dengan bismillah
30	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Pelayanannya sangat memuaskan, dimana kita bisa terbuka kepada layanan konsultasi dan pengaduan. Dan juga petugas yang sangat ramah.
31	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Sangat bagus semuanya
32	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	4	sangat sesuai dengan prosedur
33	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	3	Baik mantap bagus
34	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	3	4	4	3	4	4	3	Sudah cukup baik
35	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Baik dan lanjutkan
36	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap mantap mantap
37	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg sangat baik
38	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan lagi semangat belajar siswa
39	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Lebih baik lagi
40	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih Baik Sukses selalu
41	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	2	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat cukup baik
42	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih banyak lagi materi dan praktiknya
43	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Materi yang di sampaikan sudah sangat bagus
44	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sesuai dengan yang di planingkan
45	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik, untuk [illegible]
46	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran/kritik
47	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	3	Baik Mantap Sukses selalu
48	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT BAIK DAN MUDAH
49	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MANTAP MANTAP MANTAP
50	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pemberian materi lebih banyak
51	Laki-laki	25-45	SMA	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga ada pelatihan berikutnya seperti AFF MFA SCRB dll guna meningkatkan SDM yang unggul
52	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	3	3	3	3	3	sangat baik sekali
53	Laki-laki	25-45	SMA	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penyampaian materi mudah dipahami
54	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang memuaskan
55	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	3	4	3	1	4	4	Kritik dan saran, evaluasi dan monitoring
56	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-penyampaian materi cepat dan tepat -Menyampaikan materi dengan baik
57	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah melayani dengan baik
58	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	untuk pelayanan sangat baik
59	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	3	4	3	3	Pelayanan yang sangat Baik
60	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	3	4	3	3	Pelayanan yang sangat Baik
61	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai dan bahkan melebihi standar
62	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali
Nilai Rata-Rata					3,855	3,774	3,790	3,742	3,839	3,694	3,774	3,839	3,806	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,428	0,419	0,421	0,416	0,427	0,410	0,419	0,427	0,423	3,790
SKM Unit Pelayanan							**)	94,76						

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	3,855	0,428	96,37	A
2	U2	Prosedur	3,774	0,419	94,35	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,790	0,421	94,76	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,742	0,416	93,55	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,839	0,427	95,97	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,694	0,410	92,34	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,774	0,419	94,35	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,839	0,427	95,97	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,806	0,423	95,16	A
Nilai Indeks (NI)				**3,790**		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				**94,76**	**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 Empat Tahun 2024

Sertifikat Peningkatan Kompetensi Pelaksana Pelayanan

SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN

Nomor : B.94/BDA/RSDM.510/I/2025

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

Nama	:	Rizki Ardianto
NIP	:	198609152023211019
Tempat Lahir	:	Jakarta
Tanggal Lahir	:	15 September 1986
Pangkat/ Gol. Ruang	:	IX
Jabatan	:	Pranata Komputer Ahli Pertama
Instansi	:	Politeknik AUP

Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui pelatihan :

Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik

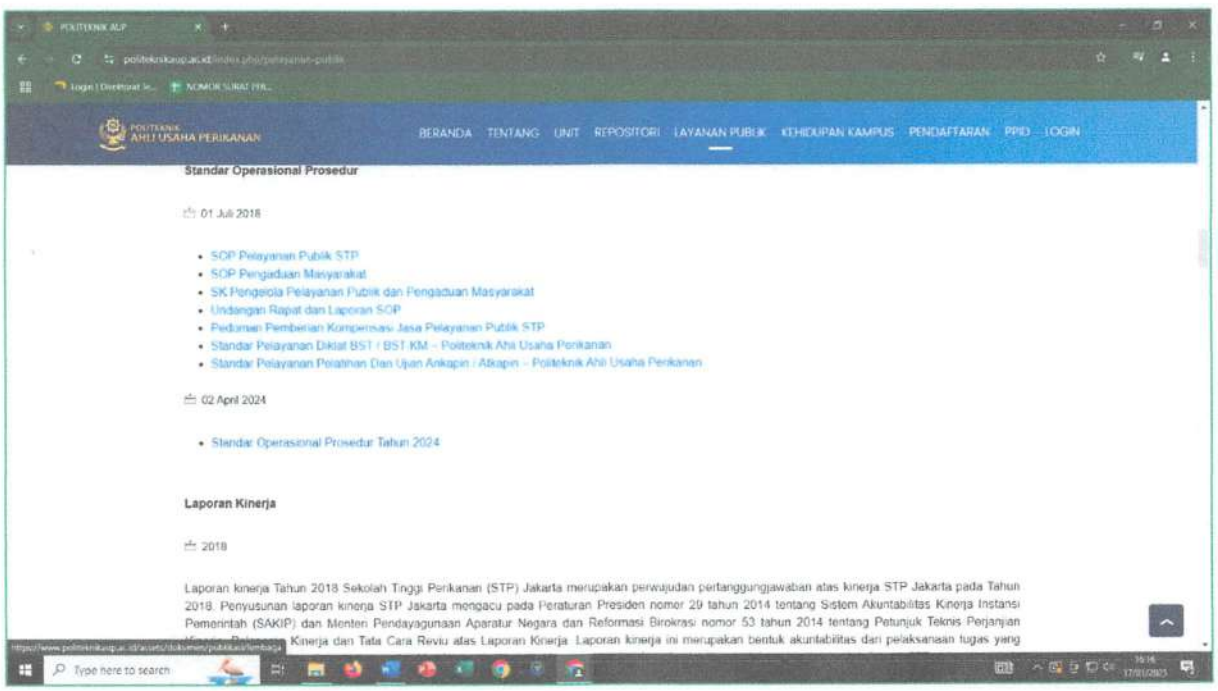
oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan metode full e-learning meliputi 6 (enam) jam pelajaran (JP).

3 Pebruari 2025
Kepala Pusat Pelatihan
Kelautan dan Perikanan

Lilly Aprilya Pregiwati

Gambar 1. Sertifikat Kompetensi Pelaksana Layanan a.n Rizki Ardianto

Dokumentasi Bukti Sosialisasi Standar Operasional Prosedur melalui kanal website



Gambar 2. Tangkap Layar Website Politeknik AUP