

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN DUA 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.....	11
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	16
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 Tw2 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 2 (dua) tahun 2025	10
Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw 3 (tiga) 2024 s.d Tw 2 (dua) 2025	12
Tabel 5. Nilai SKM Periode Triwulan 1 (satu) Tahun 2025	14
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 1 (satu) Tahun 2025	15
Tabel 7. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 1 (satu) Tahun 2025	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	19
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data.....	22
Lampiran 3. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	26

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.

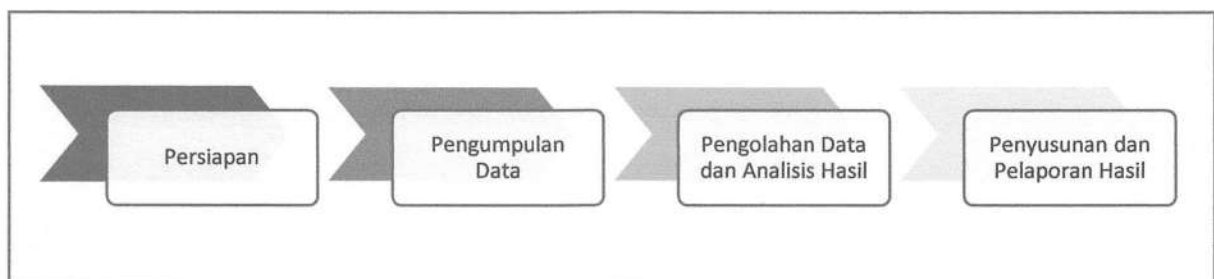
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana 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 April sampai dengan 30 Juni 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 49 (empat puluh sembilan) orang responden, dengan rincian pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	49	100%
2	USIA	< 25	49	100%
3	PENDIDIKAN	SMA/SMK	9	18,37%
		D3	40	81,63%
4	PEKERJAAN	Pelajar	46	93,88%
		P.UKPP	3	6,12%
5	JENIS LAYANAN	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	33	67,35%
		Jurnal Pascapanen dan Bioteknologi Kelautan dan Perikanan	1	2,04%
		Pelatihan Ahli Nautika Penangkapan I (1200 Jam)	2	4,08%
		Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM	9	18,37%
		Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	2	4,08%

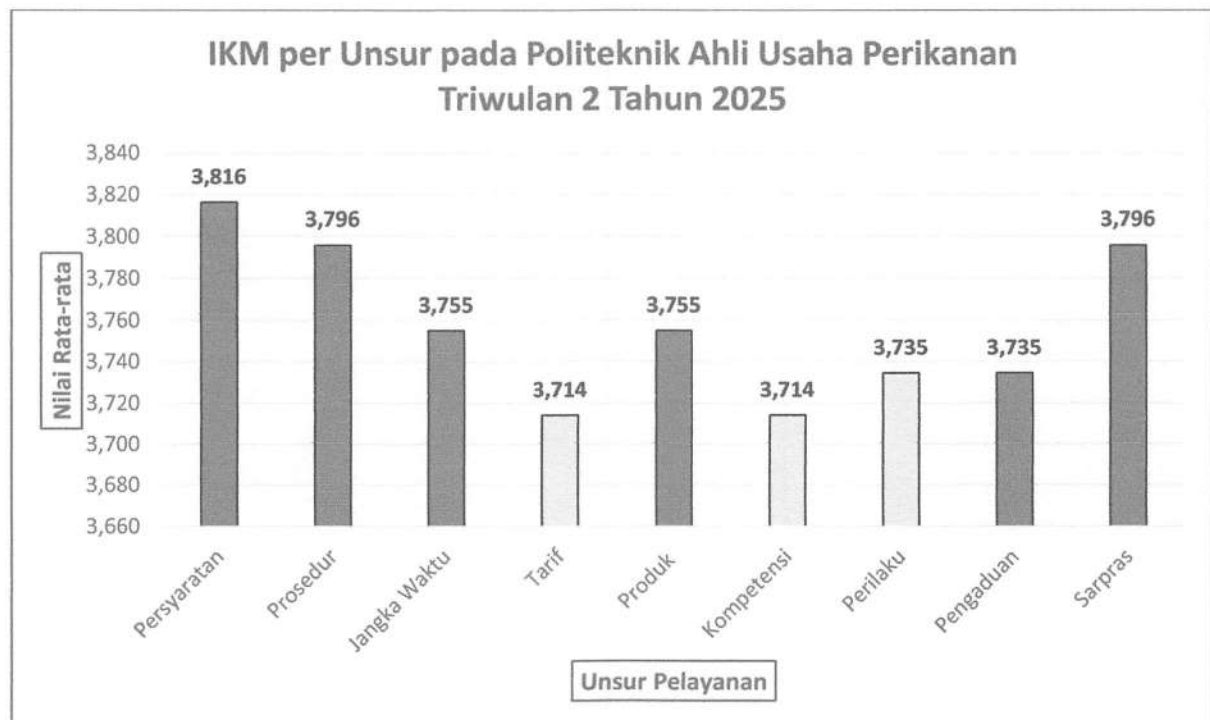
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknik Penangkapan Ikan III	2	4,08%

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	3,816	3,796	3,755	3,714	3,755	3,714	3,735	3,735	3,796
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,93 (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 Biaya/ tarif dan Unsur Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,714 serta Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,735 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 3,816, Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur dan Unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,796, 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:

- “Kurangnya alat bantu pada saat melaksanakan praktek Basic Safety Training (BST)”;
- “Basic Safety Training (BST) pelaut mencakup peningkatan kualitas materi pelatihan, durasi pelatihan yang lebih fleksibel, serta aksesibilitas yang lebih luas bagi pelaut di berbagai daerah. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa instruktur yang kompeten dan bersertifikasi terlibat dalam pelatihan”;
- “Beberapa fitur pada aplikasi pelatihan mungkin perlu diperjelas untuk membuatnya lebih mudah digunakan”.

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 3 berikut:

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 2 (dua) tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/ Tarif Layanan	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	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 gambar 3 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 2 (dua) 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 2 (dua) 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:

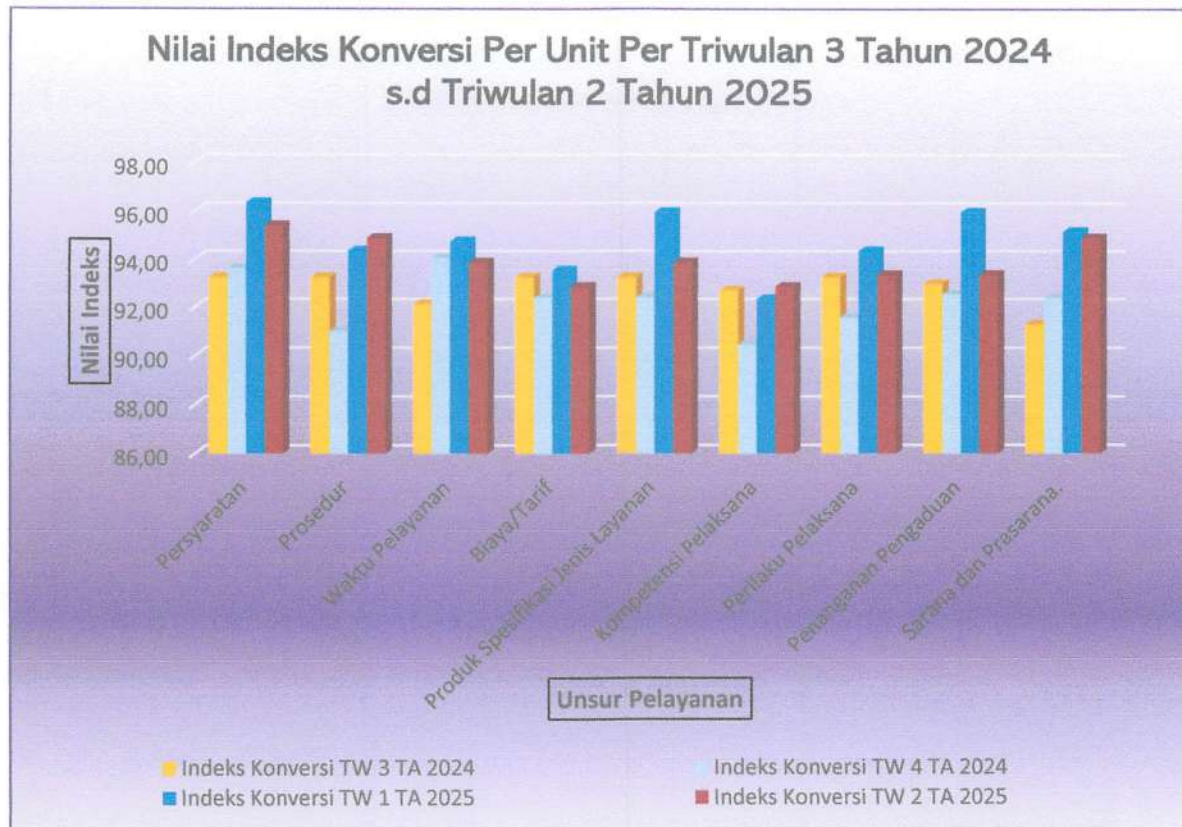
Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 3 (tiga) tahun 2024 s.d Triwulan 2 (dua) tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi			
		TW 3 TA 2024	TW 4 TA 2024	TW 1 TA 2025	TW 2 TA 2025
U1	Persyaratan	93,26	93,65	96,37	95,41
U2	Prosedur	93,26	91,02	94,35	94,90
U3	Waktu Pelayanan	92,13	94,06	94,76	93,88
U4	Biaya/Tarif	93,26	92,40	93,55	92,86
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	93,26	92,40	95,97	93,88
U6	Kompetensi Pelaksana	92,70	90,47	92,34	92,86
U7	Perilaku Pelaksana	93,26	91,57	94,35	93,37
U8	Penanganan Pengaduan	92,98	92,54	95,97	93,37
U9	Sarana dan Prasarana.	91,29	92,40	95,16	94,90
Nilai SKM		92,82	92,28	94,76	93,93

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 2 (dua) 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 2 (dua) tahun 2025 diunsur kompetensi pelaksana cukup rendah dibanding unsur yang lainnya dapat dilihat pada gambar 4. Rencana tindak lanjut kami dalam mengembangkan dan menaikkan 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 2 (dua) 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 1 (bulan Januari sampai dengan bulan Maret) tahun 2025 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. Kompetensi Pelaksana;
- b. Biaya/ Tarif;
- c. Prosedur Layanan;
- d. Perilaku Pelaksana;
- e. Waktu Pelayanan;
- f. Sarana dan Prasarana;
- g. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
- h. Penanganan Pengaduan;
- i. Persyaratan layanan.

Tabel 5. Nilai SKM Periode Triwulan 1 (satu) Tahun 2025

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	

5.2. Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM

Sesuai hasil Analisa dan rekomendasi Periode Triwulan 1 (satu) tahun 2025, 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 tabel 6 berikut:

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode 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 <i>service excellent</i>	√				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 <i>service excellent</i>	√				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 1 (satu) tahun 2025, telah ditindak lanjuti dengan realisasi pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 1 (satu) Tahun 2025

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 2 (dua) mulai bulan April hingga bulan Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **93,93**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 2 (dua) tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Biaya/ Tarif Layanan, Kompetensi Pelaksana layanan, dan Unsur Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,816 Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur dan Unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,796 ketiga unsur tersebut tergolong tinggi dibanding unsur layanan lainnya.

Jakarta, 7 Juli 2025

a.n **Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan**
Kasubbag Umum Politeknik Ahli Usaha Perikanan



Nur Syarif Hidayat, SP
NIP. 19750509 199803 1 002

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Si Susan : 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 +

← → C 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 Susan : 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

Submit Form

*) 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 Triwulan 2 (dua) Tahun 2025

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN															
Jenis Layanan :		UPP Politeknik Ahli Usaha Perikanan													
Jumlah Populasi :		49	Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)												
Jumlah Target Responden :		49	Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden Permen PAN/RS 14 Tahun 2017 SKM												
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	Nama Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sopan	Jurnal Pascapanen dan Bioteknologi Kelautan dan Perikanan
2	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai alat dan bahan yang kami penggunaan dalam praktik BSTF-1	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
3	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kurangny alat bantu pada saat melaksanakan praktik Basic safety training	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
4	Laki-laki	<25	D3	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Trima kasi sudah buat yg terbaik	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
5	Laki-laki	<25	D3	pelajar	3	4	3	3	4	3	3	4	4	Tidak ad kritik dan saran	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
6	Laki-laki	<25	D3	P. UKRP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sang baik	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
7	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Kurik saya bapa coba menyampaikan dengan bahasa yang lebih di mengerti	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
8	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Smoga kedepannya jauh lebih baik lagi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
9	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik lagi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
10	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1. Petugas yang memberikan pelayanan yang secara prima drng sikap, keterampilan dan penilaian yang baik 2. Pelayanan yang diberikan sangat baik 3. Beberapa fitur pada aplikasi mungkin perlu diperjelas untuk membuatnya lebih mudah digunakan	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
11	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Makin sukses terus kedepannya	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
12	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	3	3	3	4	4	4	3	Terkesan, inovatif, selektif	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
13	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik Saya sangat suka	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
14	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya puas dengan ini	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
15	Laki-laki	<25	D3	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat memuaskan semoga kedepannya lebih baik lagi	Revalidasi BST, BST-F dan BST KUM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Ketuhan / Saran Perbaikan	Nama Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
16	Laki-laki	<25	D3	pelajar	3	1	3	3	3	3	3	3	3	Proses pelayanan untuk memastikan bahwa standar yang diharapkan dapat tercapai	Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM
17	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya lebih baik lagi	Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM
18	Laki-laki	<25	D3	pelajar	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Raih Mudah Bagus	Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM
19	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bermanfaat buat kita anak muda	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
20	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik dan mudah di mengerti	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
21	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan pintar membaca situasi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
22	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan kepadaku sangat baik Dan mudah dipahami	Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM
23	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan pintar membaca situasi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
24	Laki-laki	<25	D3	pelajar	3	3	3	3	4	3	3	3	4	Saya sangat puas atas pelayanan yang telah diberikan	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
25	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya sangat puas	Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM
26	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan pintar membaca situasi	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
27	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya sangat puas	Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM
28	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan sesuai	Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM
29	Laki-laki	<25	D3	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan membuka pikiran untuk melanjutkan usaha	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
30	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AKU SANGAT PUAS APA YANG PAK DOSEN MENYAMPAIKAN DAN AKU SANGAT MENGETIHI.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
31	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AKU SANGAT PUAS APA YANG PAK DOSEN MENYAMPAIKAN DAN AKU SANGAT MENGETIHI.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
32	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan prosedur yang di sampaikan dan dalam menjelaskan materi sangat cepat dalam memahami materi yang diberikan dan langsung melakukan praktek	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
33	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	3	4	4	saran yang disampaikan dengan bahasa yang sopan, jelas, dan membangun, serta relevan dengan situasi dan kebutuhan penerima saran.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
34	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	3	4	Sangat baik semoga kedepan poltek semakin jaya	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010
35	Laki-laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas memberikan kami pelayanan dengan sangat baik...Baik diin sikap,keterampilan dan sikap...Dan petugas juga memberikan ilmu yang banyak dan baik bagi taruna-taruna poltek ini kelautan dan perairan hupang	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010

[illegible]

Tabel 2. Nilai Interval SKM Per Unsur Triwulan 2 (dua) Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,816	0,424	95,41	A
2	U2	Prosedur	3,796	0,422	94,90	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,755	0,417	93,88	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,714	0,413	92,86	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,755	0,417	93,88	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,714	0,413	92,86	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,735	0,415	93,37	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,735	0,415	93,37	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,796	0,422	94,90	A
Nilai Indeks (NI)				3,757		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				93,93	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

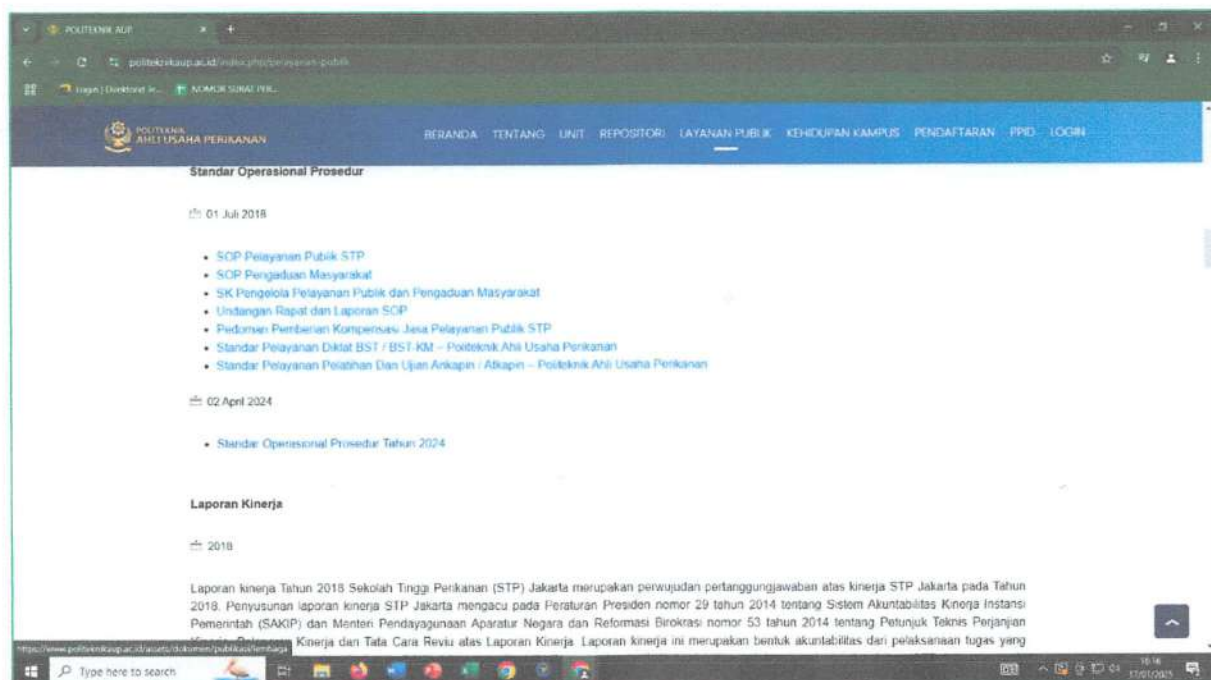
Lampiran 3. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut Triwulan Satu Tahun 2025

Sertifikat Peningkatan Kompetensi Pelaksana Pelayanan



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