

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JENIS LAYANAN SESUAI KEPUTUSAN MENTERI KELAUTAN DAN
PERIKANAN NOMOR 20 TAHUN 2025
TRIWULAN TIGA 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
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data	20
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	25
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	26

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 3 (tiga) tahun 2025	10
Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw 4 (empat) 2024 s.d Tw 3 (tiga) 2025	12

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.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pada unit layanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan ada tiga nama layanan yaitu Publikasi ilmiah dengan produk layanan jurnal ilmiah dan buletin ilmiah, Pendaftaran dan Pendidikan Program Pascasarjana dengan produk layanan pendaftaran dan pendidikan mahasiswa, dan Permohonan Legalisir dengan produk layanan legalisir ijazah dan atau transkrip nilai.

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 (SKM)

- 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 20 Tahun 2025 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 (<https://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 Juli sampai dengan 30 September 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 101 (seratus 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-LAKI	54	53,47%
		Perempuan	47	46,53%
2	USIA	< 25	94	93,07%
		25–45	6	5,94%
		46–60	1	0,99%
3	PENDIDIKAN	SMA	3	2,97%
		S1	97	96,04%
		S2	1	0,99%
4	PEKERJAAN	ASN/ PNS	2	1,98%
		TNI/ POLRI	2	1,98%
		Pelaku Usaha KKP	6	5,94%
		Pegawai Swasta	19	18,81%
		Wirausaha Non KKP	14	13,86%
		Pelajar/ Mahasiswa	58	57,43%
5	JENIS LAYANAN	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah	14	13,86%
		Legalisir ijazah	72	71,29%
		Legalisir Transkrip Nilai	13	12,87%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pendaftaran dan pendidikan mahasiswa (Penerimaan Mahasiswa Pasca Sarajan)	2	1,98%

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	3,663	3,693	3,634	3,644	3,644	3,634	3,653	3,683	3,693
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,50 (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 Waktu Penyelesaian dan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,634 serta Unsur Biaya/tarif dan Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,644 keempat unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 3,693 dan Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,683 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:

- "Di tingkatkan kembali pelayanan untuk lebih mempermudah dan komunikatif";
- "Untuk pelayanan produk lebih menekankan pada riset yang di lakukan berkala sehingga mendapatkan hasil atau survei yang baru dan update, serta Lebih meningkatkan dan lebih banyak lagi jurnal ilmiah yang mendukung sesuai ilmunya dan tahun terbaru";
- "Disarankan Semua informasi dan pelayanan lebih cepat dan tanggap lagi. Bagus tapi kedepannya agar tidak lama dalam jam istirahat serta Secara pelayanan bagus tetapi pada setiap kegiatan seperti pengambilan ijazah mengharuskan agar kordinasi terlebih dahulu agar jam pelayanan tidak terlalu lama menunggu".

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 3 (tiga) tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan				√	Kasubbag Umum dan Unit layanan
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kasubbag Umum dan Unit layanan
3	Biaya/Tarif	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada				√	Kasubbag Umum dan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
		Politeknik Ahli Usaha Perikanan					Unit layanan

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 3 (tiga) tahun 2025 pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Tingkat Kepuasan layanan publik per unsur dalam periode satu tahun dari triwulan 4 (empat) pada tahun 2024 sampai dengan triwulan 3 (tiga) 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:

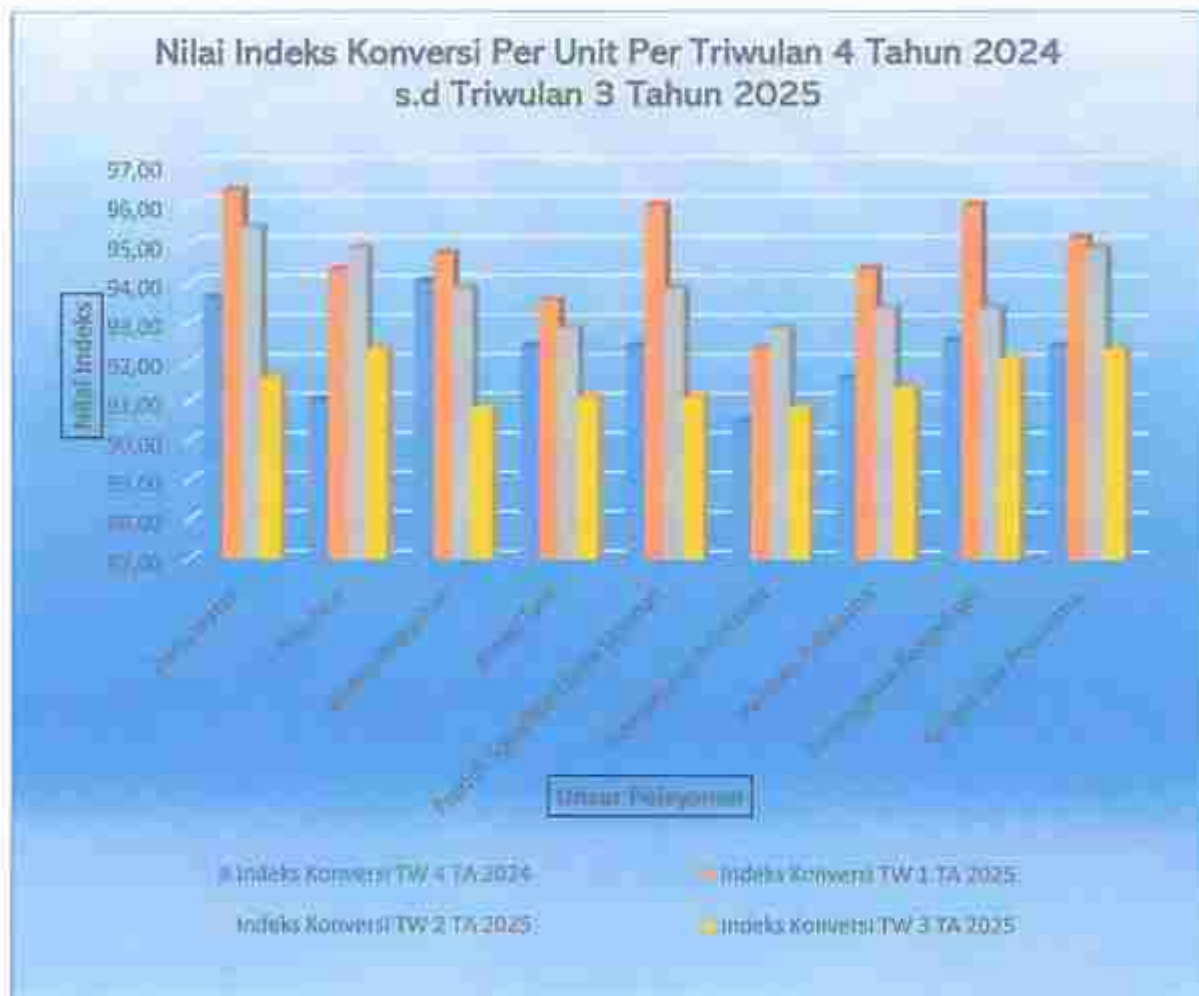
Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 4 (empat) tahun 2024 s.d Triwulan 3 (tiga) tahun 2025

No:	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi			
		TW 4 TA 2024	TW 1 TA 2025	TW 2 TA 2025	TW 3 TA 2025
U1	Persyaratan	93,65	96,37	95,41	91,58
U2	Prosedur	91,02	94,35	94,90	92,33
U3	Waktu Pelayanan	94,06	94,76	93,88	90,84
U4	Biaya/Tarif	92,40	93,55	92,86	91,09
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	92,40	95,97	93,88	91,09
U6	Kompetensi Pelaksana	90,47	92,34	92,86	90,84
U7	Perilaku Pelaksana	91,57	94,35	93,37	91,34
U8	Penanganan Pengaduan	92,54	95,97	93,37	92,08
U9	Sarana dan Prasarana.	92,40	95,16	94,90	92,33
Nilai SKM		92,28	94,76	93,93	91,50

Berdasarkan Tabel diatas, dapat disimpulkan terjadi adanya peningkatan nilai dari triwulan 4 (empat) tahun 2024 ke triwulan 1 (satu) tahun 2025 walaupun nilai indeks kepuasan masyarakat masih di nilai sangat baik, namun pada triwulan 1 (satu) tahun 2025 ke triwulan 2 (dua) tahun 2025 mengalami penurunan tetapi nilai indeks kepuasan masyarakat dinilai masih sangat baik, pada triwulan 2 (dua) tahun 2025 ke triwulan 3 (tiga) tahun 2025 mengalami penurunan namun nilai indeks kepuasan masyarakat dinilai masih sangat baik.

Tingkat kepercayaan masyarakat pengguna pelayanan pada layanan yang ada di unit layanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan masih dikatakan masih baik, hanya saja dilihat dari unsur pelayanan pada triwulan 4 (empat) tahun 2024 sampai dengan triwulan 3 (tiga) 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 4 (empat) tahun 2024 s.d Triwulan 3 (tiga) tahun 2025

BAB V

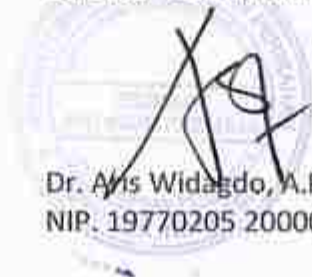
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 3 (tiga) pada bulan Juli sampai September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **91,50**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 3 (tiga) tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana layanan dan Unsur Unsur Biaya/ Tarif Layanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 3,693 dan Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,683 ketiga unsur tersebut tergolong tinggi dibanding unsur layanan lainnya.

Jakarta, 9 Oktober 2025

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan



Dr. Anis Widagdo, A.Pi., M.Si
NIP. 19770205 200003 1 004

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

The image shows a screenshot of a web browser displaying a survey form. The browser's address bar shows the URL <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>. The page title is "Survey Kepuasan Masyarakat" and the unit is "Unit: Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP Jakarta".

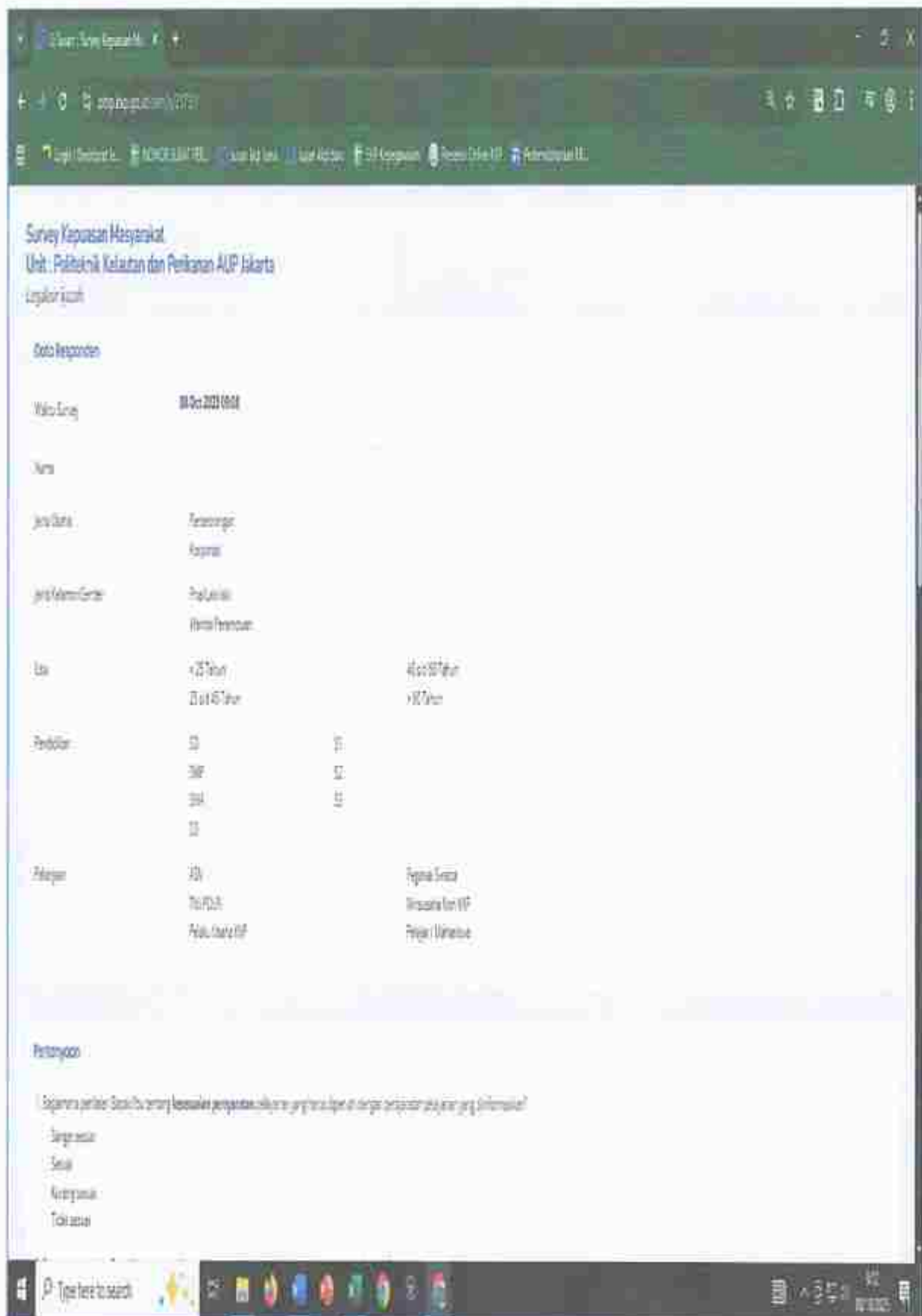
Data Injeksi:

File Injeksi:	Survei Kepuasan Masyarakat
File Injeksi:	Survei Kepuasan
File Injeksi:	Survei Kepuasan
File Injeksi:	Survei Kepuasan (Formulir Kepuasan Masyarakat)

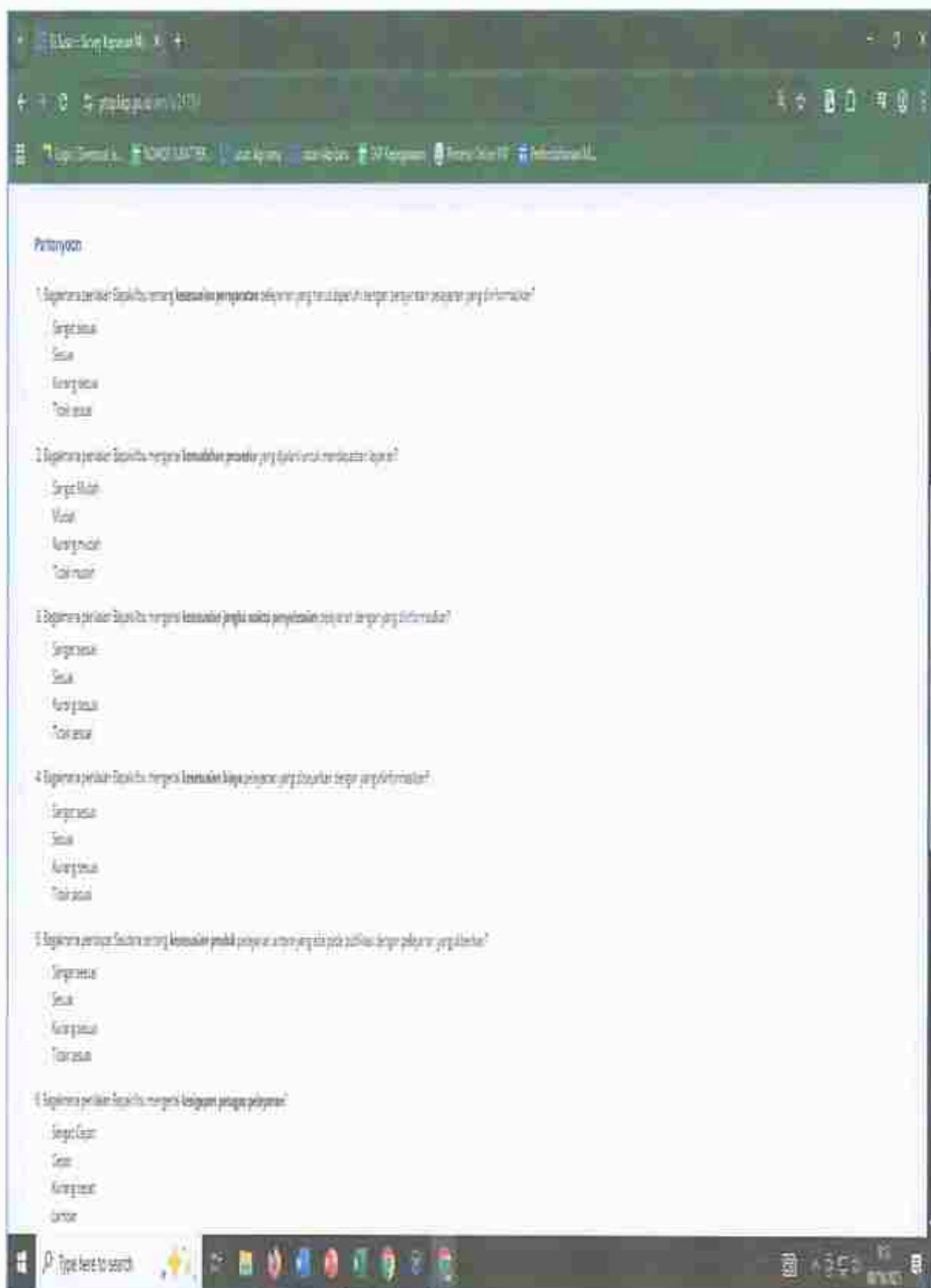
Data Responden:

Waktu Survey	08/04/2023 09:05
Sex	
Jenis Kelamin	Pria/Laki-laki Wanita
Jenis Kelamin/Gender	Pria/Laki-laki Wanita
Uraian	1-2 Tahun 3-5 Tahun 4-6 Tahun 7-10 Tahun
Pendidikan	D1 D2 D3 D4
Tempat Kerja	GA Bukan GA Bukan GA
	Agensi Swasta Instansi Pemerintah Kantor Lainnya

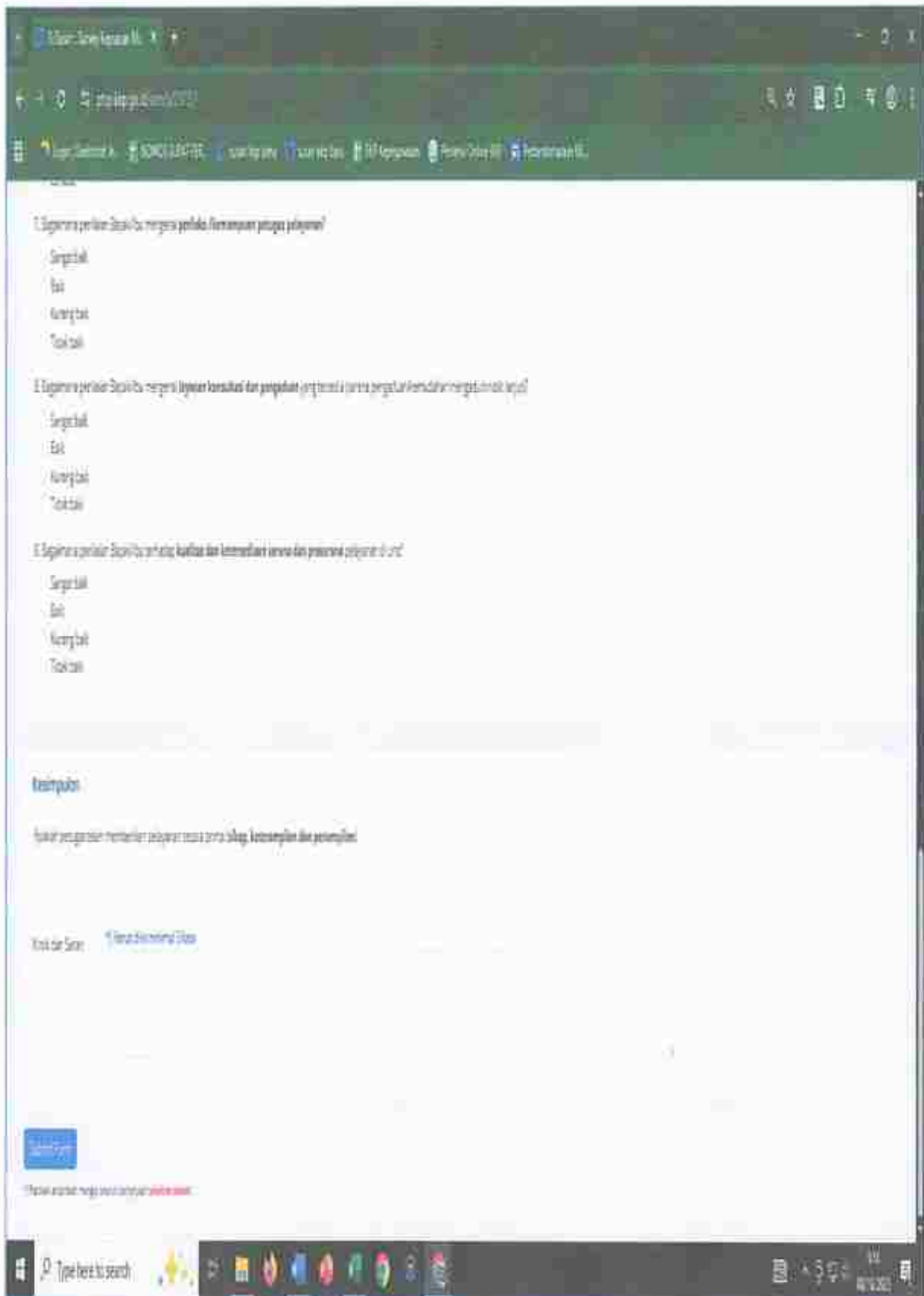
Sumber <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>



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



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



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

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

Tabel 1. Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 (tiga) Tahun 2025

TABELASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN																
Jenis Layanan		PPP Politeknik Ahli Usaha Perikanan														
Jumlah Populasi		101 ± Musutikan Nilai Populasi (Jumlah Persepsi Legenda)														
Jumlah Target Responden		201 Target jumlah responden berdasarkan tabel pencapaian jumlah responden PermenPANRB 14 Tahun 2017, SKM														
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-URUTAN PELAYANAN										Kebetulan / Saran Perbaikan	Honor Layanan
					01	02	03	04	05	06	07	08	09			
1	Laki-laki	<25	SI	wirasata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan	Legalis/ijazah	
2	Laki-laki	<25	SI	wirasata	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih ya	Legalis/ijazah	
3	Perempuan	<25	SI	PJUMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sesekali diingatkan	Legalis/ijazah	
4	Perempuan	<25	SI	PLUMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dari segi, keterampilan, dan pelayanan	Legalis/ijazah	
5	Perempuan	<25	SI	wirasata	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ditanyakan kembali pelayanan untuk lebih memuaskan dan komunikatif	Legalis/ijazah	
6	Laki-laki	<25	SI	wirasata	3	3	3	3	3	3	3	3	3	baik, cepat, tanggap	Legalis/ijazah	
7	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik aman	Pendaftaran dan pendataan mahasiswa Penemuan Mahasiswa (Pasar Sarjan)	
8	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat mudah baik	Legalis/Transkrip Nilai	
9	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luar biasa dan cepat	Jurnal ilmiah dan bulletin ilmiah	
10	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat mudah baik	Legalis/ijazah	
11	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat dan sangat ramah	Legalis/Transkrip Nilai	
12	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan cepat	Legalis/ijazah	
13	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik, aman	Jurnal ilmiah dan bulletin ilmiah	
14	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik, aman	Jurnal ilmiah dan bulletin ilmiah	
15	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ramah dan cepat	Jurnal ilmiah dan bulletin ilmiah	
16	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sesuai dengan prosedur kerja	Legalis/ijazah	
17	Laki-laki	<25	SI	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat baik	Legalis/ijazah	
18	Perempuan	25-45	SI	wirasata	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat ramah lebih baik	Legalis/ijazah	
19	Perempuan	<25	SI	wirasata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	KIP/ija, KIP/ija	Legalis/ijazah	
20	Perempuan	<25	SI	wirasata	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup baik, tingkatan pelayanan	Legalis/ijazah	
21	Perempuan	<25	SI	wirasata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Melihat suplai pelayanan yang sudah bagus dapat dipertahankan	Legalis/ijazah	
22	Perempuan	<25	SI	PJUMP	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Pelugas sangat baik, sopan dan ramah	Legalis/Transkrip Nilai	
23	Perempuan	<25	SI	wirasata	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali	Legalis/ijazah	
24	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tersedia berkembang dari perikanan dan kelautan	Legalis/ijazah	
25	Laki-laki	<25	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saja, baik, cepat	Legalis/ijazah	

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPuasan MASYARAKAT PER-UNDIR PELAYANAN									Kritikan / Saran Peningkatan	Nama Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
25	Laki-laki	<35	SI	wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	perhatikan dan ingatkan lagi	Legalis Transkrip Nid
27	Laki-laki	<35	SI	wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah cukup baik	Legalis Transkrip Nid
28	Laki-laki	<35	SI	wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	perhatikan dan ingatkan supaya lebih baik lagi	Legalis ijazah
29	Laki-laki	<35	SI	wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah cukup baik	Legalis ijazah
30	Pemupun	<35	SI	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tanyakan semua informasi dan pelayanan lebih cepat dan tanggap lagi	Legalis ijazah
31	Laki-laki	<35	SM	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus sekali	Legalis ijazah
32	Pemupun	<35	SI	wirasaha	3	3	2	3	2	3	3	3	3	Untuk pelayanan yang lebih menekankan pada hasil yang di inginkan beserta sehingga mendapatkan hasil atau sesuai yang baru dan update	Jumlah lebih dan buletin lebih
33	Laki-laki	<35	SM	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus sekali	Legalis ijazah
34	Laki-laki	<35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik lebih ditingkatkan menjadi lebih baik	Legalis ijazah
35	Pemupun	<35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	Legalis ijazah
36	Pemupun	<35	SI	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat memperhatikan jika memang sesuai	Legalis ijazah
37	Pemupun	25-45	SM	wirasaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat memuaskan dan sangat baik	Legalis ijazah
38	Pemupun	46-60	SI	guru	3	3	3	3	2	2	3	3	3	Pelayanan cukup baik	Legalis ijazah
39	Laki-laki	<35	SI	pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanan sudah baik Tingkatkan serang prasarana, Proses cepatan ramah.	Legalis ijazah
40	Laki-laki	<35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	Legalis ijazah
41	Laki-laki	<35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	Legalis ijazah
42	Pemupun	<35	SI	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dan pelayanannya sangat baik	Legalis ijazah
43	Pemupun	<35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua hal yang dipelajari atau lebih ditingkatkan lagi sehingga Praktis dan Efektif	Legalis ijazah
44	Laki-laki	<35	SI	P.UMP	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik dan responsif terhadap seperti rekening	Legalis ijazah
45	Laki-laki	<35	SI	P.UMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Nice, good and perfect	Legalis ijazah
46	Pemupun	<35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sangat sesuai	Legalis ijazah
47	Pemupun	<35	SI	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat, ramah, tembak ut	Legalis ijazah
48	Laki-laki	<35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yang memberikan pelayanan cukup baik	Jumlah lebih dan buletin lebih
49	Pemupun	<35	SI	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup baik	Legalis Transkrip Nid
50	Pemupun	<35	SI	pekerja	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sudah cukup baik	Legalis ijazah

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUKSIAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Kedudukan/ Saran Peningkatan	Nama Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
51	Pemupun	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik Luar Biasa	Lepasan Tansikri Nila
52	Pemupun	<25	S1	swasta	3	4	4	3	3	4	3	3	3	baik dan cepat sekali	Lepasan jernih
53	Pemupun	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat cepat	Lepasan jernih
54	Pemupun	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan yang baik	Lepasan jernih
55	Pemupun	<25	S1	swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Sangat baik sekali	Lepasan jernih
56	Laki-laki	<25	S1	pekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cepat Transparan Akurat	Lepasan Transkrip Nila
57	Pemupun	<25	S1	pekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cepat Transparan Akurat	Lepasan Transkrip Nila
58	Laki-laki	<25	S1	pekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cepat Baik Akurat	Lepasan jernih
59	Pemupun	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Bagus tapi kecepomys agar tidak lama dalam pencahitan	Lepasan jernih
60	Laki-laki	<25	S1	pekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat pelayanan bagus tetapi pada setiap keluhan seperti pengantaran masih mengharuskan agar kontinua terlebih dahulu agar pencahitan tidak terlewat karena ini urusan	Lepasan jernih
61	Pemupun	<25	S1	pekerja	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Pelayanan baik dan ramah	Lepasan jernih
62	Laki-laki	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan lagi kualitas SDM	Lepasan jernih
63	Laki-laki	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan lagi kualitas SDM	Lepasan jernih
64	Laki-laki	<25	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Maka pencahitan dipercepat	Lepasan jernih
65	Pemupun	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	Lepasan jernih
66	Pemupun	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat Memuaskan	Lepasan jernih
67	Laki-laki	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu dan memuaskan	Lepasan jernih
68	Pemupun	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	Lepasan jernih
69	Pemupun	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Melayan sangat mantap	Lepasan Transkrip Nila
70	Laki-laki	<25	S1	pekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Terimakasih bantunya	Lepasan jernih
71	Laki-laki	<25	S1	pekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan lagi pelayanan mahasiswa dan juga keterampilan mahasiswa agar memiliki kompetensi dalam dunia pekerjaan	Lepasan jernih
72	Laki-laki	<25	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat di pertahankan	Lepasan jernih
73	Pemupun	<25	S1	pekerja	3	4	3	3	4	4	3	4	4	sangat baik tidak ada keluhan	Lepasan jernih
74	Pemupun	<25	S1	pekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat baik dan perlu di pertahankan untuk internal lebih lanjutnya	Lepasan jernih
75	Pemupun	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak sangat membantu	Lepasan Transkrip Nila
76	Laki-laki	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih dipercepat untuk pencahitan jernih	Peningkatan dan perbaikan mahasiswa (Perbaikan Mahasiswa) Perca Gerdan
77	Laki-laki	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Melayan sangat baik	Lepasan Transkrip Nila
78	Pemupun	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan lebih baik lagi	Lepasan jernih
79	Pemupun	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus dan baik	Lepasan jernih
80	Pemupun	<25	S1	pekerja	3	3	4	3	4	3	4	4	4	Sangat baik banget	Lepasan jernih
81	Laki-laki	<25	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat ALP Jap Sebat	Lepasan jernih
82	Laki-laki	<25	S1	swasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kepercayaan, kejujuran dalam bekerja agar ini tidak terganggu dengan tanggung jawabnya masing-masing Indonesia mulai maju karena kita ini yang jadi, tetapi tentu saja untuk yang baik baik, dan yang kurang kurang nya semoga bisa meningkat, saya bangga menjadi bagian alumni polteknik ALP Jakarta, terima kasih banyak	Lepasan jernih

No Unit	Krisis Kelainan	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPuasan MISTABAKAT PER-UNSIUR PELAYANAN									Kefahaman / Saran Perbaikan	Masa Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
83	Laki-laki	25-35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat membantu dan mudah untuk akses penyelesaiannya	Legislatif
84	Laki-laki	35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sudah Baik, Semoga Bisa Lebih Ditingkatkan supaya lebih baik lagi	Legislatif
85	Laki-laki	35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Waktu ada kritik dan saran	Legislatif
86	Laki-laki	35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih Ditingkatkan lagi menjadi lebih baik	Legislatif
87	Laki-laki	35	SI	FLUXID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	agar lebih baik lagi kedepan untuk instansi polteknik atau usaha lainnya	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
88	Laki-laki	35	SI	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peningkatan dan pengembangan	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
89	Laki-laki	35	SI	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan dan optimalkan	Legislatif
90	Perempuan	35	SI	wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	baik, cepat, responsif	Legislatif
91	Laki-laki	35	SI	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	Legislatif
92	Perempuan	25-35	SI	ms	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan memberikan yang terbaik untuk melayani kebutuhan alumni	Legislatif
93	Laki-laki	35	SI	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	4	4	Rapi dan tanggap	Legislatif
94	Perempuan	35	SI	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sebaik-baiknya sudah sesuai	Legislatif
95	Perempuan	25-35	SI	manula	4	4	3	4	4	3	4	4	4	pelayanan sangat baik	Legislatif / Forum / MIA
96	Perempuan	35	SI	pelajar	4	3	3	3	4	4	3	4	3	terimakasih atas bimbingan yang telah diberikan	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
97	Laki-laki	35	SI	pelajar	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik semoga tetap dipertahankan	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
98	Perempuan	35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
99	Perempuan	35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rapi, baik, mantap	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
100	Perempuan	35	SI	pelajar	3	3	2	4	3	3	3	3	3	lebih meningkatkan dan lebih banyak lagi jurnal ilmiah yang mendukung sesuai ilmu yang diajarkan	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
101	Laki-laki	35	SI	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semua sangat puas	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
Nilai Rata-Rata					3,663	3,333	3,534	3,544	3,544	3,534	3,553	3,543	3,533		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,407	0,410	0,404	0,405	0,405	0,404	0,406	0,409	0,410	3,600	
SKN Unit Pelayanan							**)	81,50							

Tabel 2. Nilai Interval SKM Per Unsur Triwulan 3 (tiga) Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,663	0,407	91,58	A
2	U2	Prosedur	3,693	0,410	92,33	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,634	0,404	90,84	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,644	0,405	91,09	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,644	0,405	91,09	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,634	0,404	90,84	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,653	0,406	91,34	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,683	0,409	92,08	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,693	0,410	92,33	A
Nilai Indeks (NI)				3,660		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				91,50	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 Terkait Pelaksanaan SKM

Sertifikat Peningkatan Kompetensi Pelaksana Pelayanan



Gambar 1. Sertifikat Kompetensi Pelaksana Layanan a.n Nur Syarif Hidayat

Dokumentasi Bukti Sosialisasi Standar Operasional Prosedur melalui kanal website



Gambar 2. Tangkap Layar Website Politeknik AUP

Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN DUA TAHUN 2025**



**POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Unit pelayanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil Analisa nilai yang diperoleh pada periode Triwulan 2 (bulan April sampai dengan bulan Juni) 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. Biaya/ Tarif;
- b. Kompetensi Pelaksana;
- c. Perilaku Pelaksana;
- d. Penanganan Pengaduan ;
- e. Waktu Pelayanan;
- f. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
- g. Prosedur Layanan;
- h. Sarana dan Prasarana;;
- i. Persyaratan layanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Unit Pelayanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan periode Triwulan 2 (dua) 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan 2 (dua) 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 Sistem, Mekanisme dan 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 Saran dan Masukan	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	

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	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

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Implementasi Rencana Tindak Lanjut Yang Telah Dilaksanakan

No.	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1.	Melaksanakan sosialisasi terkait standar prosedur pelayanan	Sudah	Sosialisasi standar prosedur pelayanan dilaksanakan kepada stakeholder pengguna layanan Melalui kanal website politeknik aup www.politeknikaup.ac.id dan kegiatan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Jurnal.	terlampir	
2.	Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik Kepada Petugas Pelayanan	Sudah	Petugas pelayanan mengikuti pelatihan Pelayanan Publik yang mendukung kinerja pelaksana petugas pelayanan.	terlampir	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:


1. Politeknik Ahli Usaha Perikanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;
2. Guna memastikan Rencana Tindak lanjut (RTL) tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak lanjut (RTL) antara lain:

Tabel 4. Strategi Yang Dikembangkan Untuk Mengatasi Masalah

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melaksanakan sosialisasi terkait standar prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Mengupload Standar Prosedur Pelayanan pada website dan media sosial;- Melaksanakan kegiatan forum konsultasi publik pelayanan jurnal.	Tanggal 3 Juli 2025	Kasubbag Umum	Masyarakat Pengguna Pelayanan dan Alumni terkait pelayanan legalisir ijazah dan transkrip nilai
2	Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none">- Mencari Informasi terkait Pelatihan Pelayanan Publik- Membuat Surat Penugasan kepada Petugas Pelayanan untuk mengikuti pelatihan pelayanan	Triwulan 3	Kasubbag Umum	Pegawai Petugas Pelayanan Publik

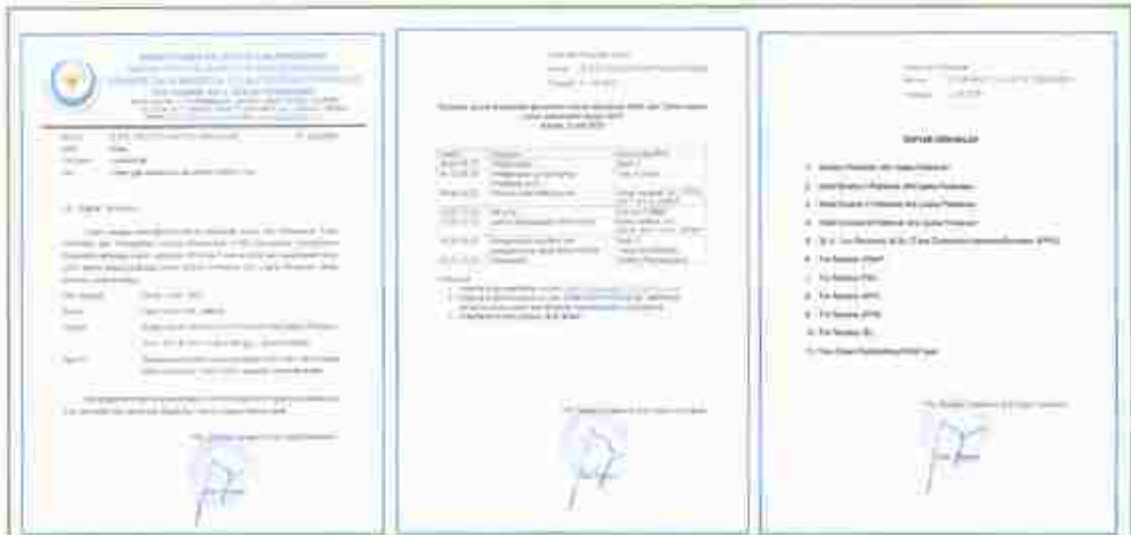
Jakarta, 9 Oktober 2025

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan

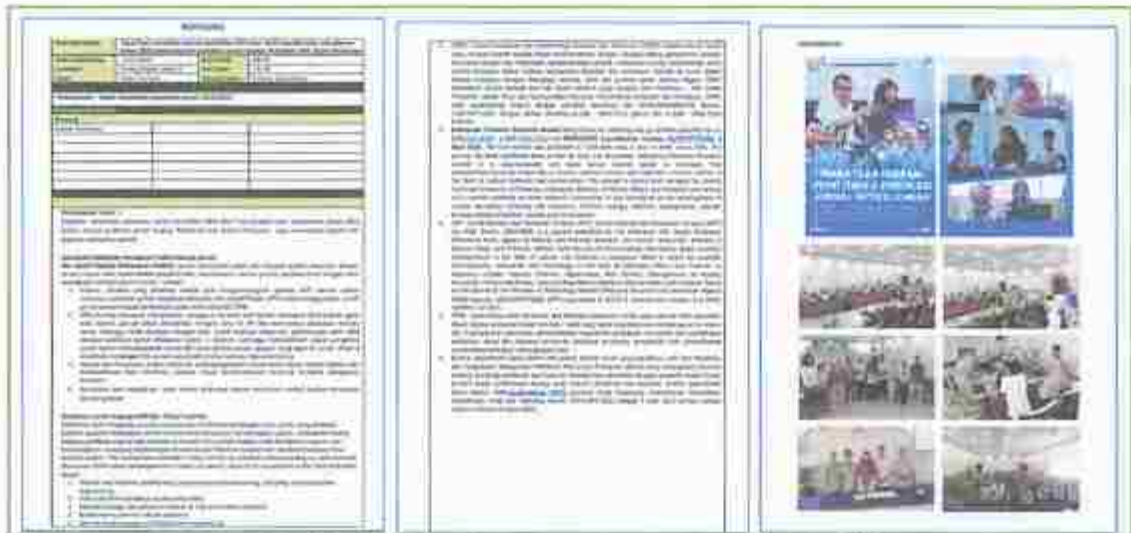

Dr. Aris Widagdo, A.Pi., M.Si
NIP. 19770205 200003 1 004

LAMPIRAN

B. Pelaksanaan Sosialisasi Standar Prosedur Pelayanan



Gambar Undangan Kegiatan Forum Konsultasi Publik



Gambar Notulensi Kegiatan Forum Konsultasi Publik



Gambar Daftar Hadir Kegiatan Forum Konsultasi Publik