

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**JENIS LAYANAN SESUAI KEPUTUSAN MENTERI KELAUTAN DAN**  
**PERIKANAN NOMOR 20 TAHUN 2025**  
**TRIWULAN SATU TAHUN 2026**



**POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN**  
**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**TAHUN 2026**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>16</b>
1. Kuesioner .....	17
2. Hasil Pengolahan Data .....	21
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 .....	12
Gambar 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw1 s.d Tw4 Tahun 2025 .....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Penerima Layanan .....	7
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur.....	8
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 4 (empat) tahun 2025 .....	11
Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw 1 (satu) s.d Tw 4 (empat) 2025 .....	13

# **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 Januari sampai dengan 31 Maret Tahun 2026. 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 77 (Tujuh puluh tujuh) 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	29	37,66%
		Perempuan	48	62,34%
2	USIA	< 25	52	67,53%
		25–45	17	22,08%
		46–60	8	10,39%
3	PENDIDIKAN	SMA	10	12,99%
		D3	1	1,30%
		S1	53	68,83%
		S2	13	16,88%
4	PEKERJAAN	ASN/ PNS	20	25,97%
		Pelaku Usaha KKP	1	1,30%
		Pegawai Swasta	12	15,58%
		Wirausaha Non KKP	2	2,60%
		Pelajar/ Mahasiswa	42	54,55%
5	JENIS LAYANAN	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah	3	3,90%
		Legalisir Ijazah	27	35,06%
		Legalisir Transkrip Nilai	5	6,49%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pendaftaran dan pendidikan mahasiswa (Penerimaan Mahasiswa Pasca Sarajan)	42	54,55%

### 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
<b>IKM per unsur</b>	3,662	3,636	3,623	3,649	3,610	3,610	3,662	3,558	3,597
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>90,58 (A atau Sangat Baik)</b>								



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 Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan mendapatkan nilai 3,558, Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,597, dan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,610 ketiga unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan, dan Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,662, serta Unsur Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,649 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 saran dan aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Perlu peningkatan pada aspek digitalisasi informasi dan kecepatan respons layanan administratif agar lebih efisien. Sebaiknya, institusi memperkuat transparansi alur birokrasi melalui infografis yang lebih jelas serta meningkatkan standar keramahan petugas di garda terdepan untuk menciptakan pengalaman pelayanan publik yang lebih modern, solutif, dan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat.”;
- “kapasitas laboratorium, khususnya lab penelitian serta sarana prasana perpustakaan perlu ditingkatkan”;
- “Diharapkan kedepannya bisa menerima ijazah secepatnya..khususnya bagi yang sudah menyelesaikan sidang, dengan harapan supaya ketika melamar pekerjaan bisa menggunakan ijazah tersebut sebagai persyaratan untuk mengikuti seleksi masuk dosen”;
- “Tidak hanya Akreditasi Unggul tapi Infrastruktur perlu di remajakan selayaknya kampus Elit negeri ini, karena statusnya sama "Unggul". Selain itu, perlunya kerjasama dengan banyak NGO. Sehingga mahasiswa bisa terlibat kerjasama dan saling menguntungkan. Mahasiswa melakukan penelitian dilapangan dengan

pendanaan dari NGO, sedangkan NGO juga mendapatkan data yang mereka perlukan. Kampus lain sudah, AUP Next harus”;

- “Petugas sudah responsif, namun diharapkan tetap mempertahankan dan meningkatkan kecepatan serta ketepatan pelayanan”.

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. Perlunya prosedur serta sarana penunjang pelayanan online agar pelayanan legalisir ijazah maupun Transkrip Nilai dapat mudah dijangkau dan tidak perlu untuk datang ke lokasi kampus;
- Petugas layanan maupun pemberi layanan perlu diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* dan peningkatan kompetensi dibidangnya 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;
- Penyampaian informasi mengenai akses pengaduan dan permintaan data publik masih belum terpublikasikan secara optimal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme yang tersedia untuk menyampaikan keluhan maupun memperoleh informasi yang menjadi hak mereka. Padahal, keterbukaan informasi dan kemudahan akses pengaduan merupakan pilar penting dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. diperlukan langkah strategis untuk memperkuat eksposur dan sosialisasi terkait prosedur pengaduan serta permintaan informasi. Upaya ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi yang inklusif, mudah dijangkau, dan dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya memperoleh kepastian mengenai hak mereka, tetapi juga terdorong untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pengawasan dan peningkatan kinerja lembaga 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 1 (satu) tahun 2026

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan			v		Kasubbag Umum dan Unit layanan
2	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki dan memperbaharui sarana dan prasarana		v			Kasubbag Umum dan Unit layanan
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		v			Kasubbag Umum dan 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 2026

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa Pada tahun 2021, nilai SKM menunjukkan variasi yang cukup tajam. Triwulan I dan II berada pada kisaran 68 poin, namun melonjak signifikan pada Triwulan III dengan nilai 92,7, dan sedikit menurun menjadi 88,5 pada Triwulan IV. Hal ini menandakan adanya peningkatan kualitas pelayanan di pertengahan tahun, meskipun masih terdapat ketidakstabilan pada awal periode.

Memasuki tahun 2022, nilai SKM relatif lebih stabil dengan rata-rata di atas 88 poin. Puncak capaian terjadi pada Triwulan III dengan nilai 97,79, menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Tahun 2023 melanjutkan tren positif dengan nilai yang konsisten di atas 88 poin, bahkan mencapai 94,4 pada Triwulan IV.

Tahun 2024 memperlihatkan capaian tertinggi sepanjang periode, yakni 99,68 pada Triwulan I. Meskipun terjadi penurunan pada Triwulan II ke angka 88,38, nilai SKM tetap berada pada kisaran tinggi di triwulan berikutnya. Tahun 2025 menunjukkan kestabilan dengan nilai rata-rata di atas 91 poin, sementara pada tahun 2026, Triwulan I dan II mencatat nilai 91,37 dan 90,58, menandakan konsistensi kepuasan masyarakat tetap terjaga. Secara keseluruhan, tren nilai SKM menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Jika pada awal 2021 nilai SKM masih berada di bawah 70 poin, maka sejak 2022 hingga 2026 nilai konsisten berada di atas 88 poin. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan, pengelolaan internal, serta respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Fluktuasi yang terjadi pada beberapa triwulan dapat diinterpretasikan sebagai dinamika dalam proses pelayanan, yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Namun, garis tren linear menunjukkan arah positif, menandakan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terus meningkat.

Tingkat Kepuasan layanan publik per unsur dalam periode satu tahun dari triwulan 2 (dua) tahun 2025 sampai dengan triwulan 1 (satu) pada tahun 2026 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 2 (dua) tahun 2025 s.d Triwulan 1 (satu) tahun 2026

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi			
		TW 2 TA 2025	TW 3 TA 2025	TW 4 TA 2025	TW 1 TA 2026
U1	Persyaratan	95,41	91,58	92,11	91,56
U2	Prosedur	94,90	92,33	92,11	90,91
U3	Waktu Pelayanan	93,88	90,84	92,11	90,58
U4	Biaya/Tarif	92,86	91,09	92,54	91,23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	93,88	91,09	89,91	90,26
U6	Kompetensi Pelaksana	92,86	90,84	90,35	90,26
U7	Perilaku Pelaksana	93,37	91,34	91,23	91,56
U8	Penanganan Pengaduan	93,37	92,08	90,79	88,96

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi			
		TW 2 TA 2025	TW 3 TA 2025	TW 4 TA 2025	TW 1 TA 2026
U9	Sarana dan Prasarana.	94,90	92,33	91,23	89,94
	<b>Nilai SKM</b>	<b>94,76</b>	<b>93,93</b>	<b>91,50</b>	<b>90,58</b>

Berdasarkan Tabel diatas, dapat disimpulkan terjadi adanya penurunan nilai dari triwulan 2 (dua) tahun 2025 ke triwulan 1 (satu) tahun 2026 walaupun nilai indeks kepuasan masyarakat masih di nilai masih 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 2 (dua) tahun 2025 sampai dengan triwulan 1 (satu) tahun 2026 di unsur 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 2 (dua) tahun 2025 s.d Triwulan 1 (satu) tahun 2026

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 1 (satu) pada bulan Januari sampai Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **90,58**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 (satu) tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan, Unsur Sarana dan prasarana, dan Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan, dan Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,662, serta Unsur Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,649 ketiga unsur tersebut tergolong tinggi dibanding unsur layanan lainnya.



Jakarta, 14 April 2026

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan

Dr. Agus Widagdo, A.Pi., M.Si

NIP. 19770205 200003 1 004

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner

**Survey Kepuasan Masyarakat**  
Unit : Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP Jakarta

**Data Layanan**

Pilih Layanan:   
Laporan hasil  
Laporan Tindakan  
Peraturan dan prosedur pelayanan (Peraturan Kelautan Perikanan)

**Data Responden**

Waktu Survei: 08 Oct 2023 09:04

Nama:

Jenis Data:   
Korporasi

Jenis Kelamin Gender:   
Wanita/Perempuan

Usia:  < 20 Tahun  20 sd 40 Tahun  40 sd 60 Tahun  > 60 Tahun

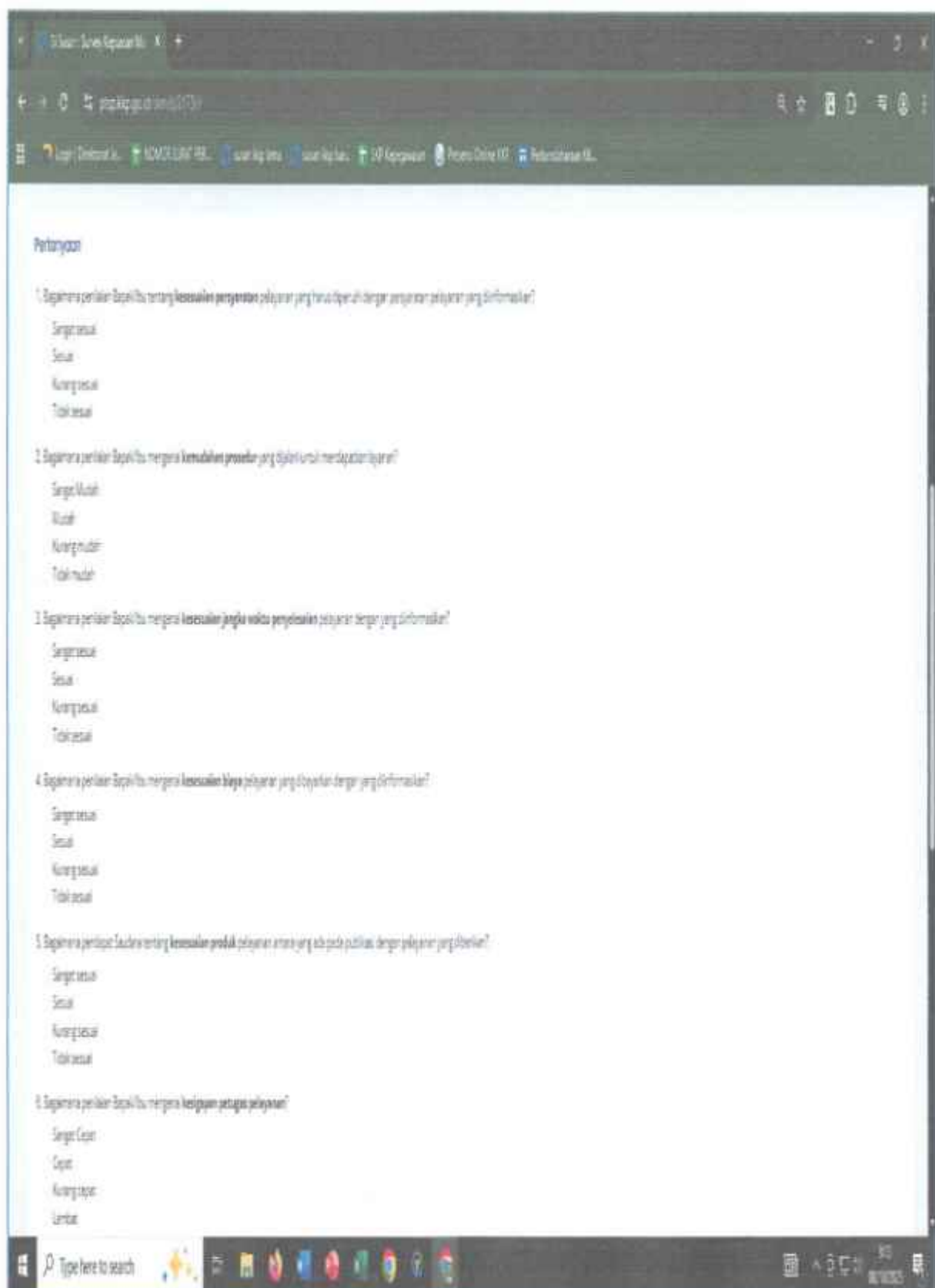
Pendidikan:  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan:  ASN  Pegawai Swasta  
 Tidak Bekerja  Wiraswasta/KorPRI  
 Petani/Kelompok  Pegawai Pemerintah

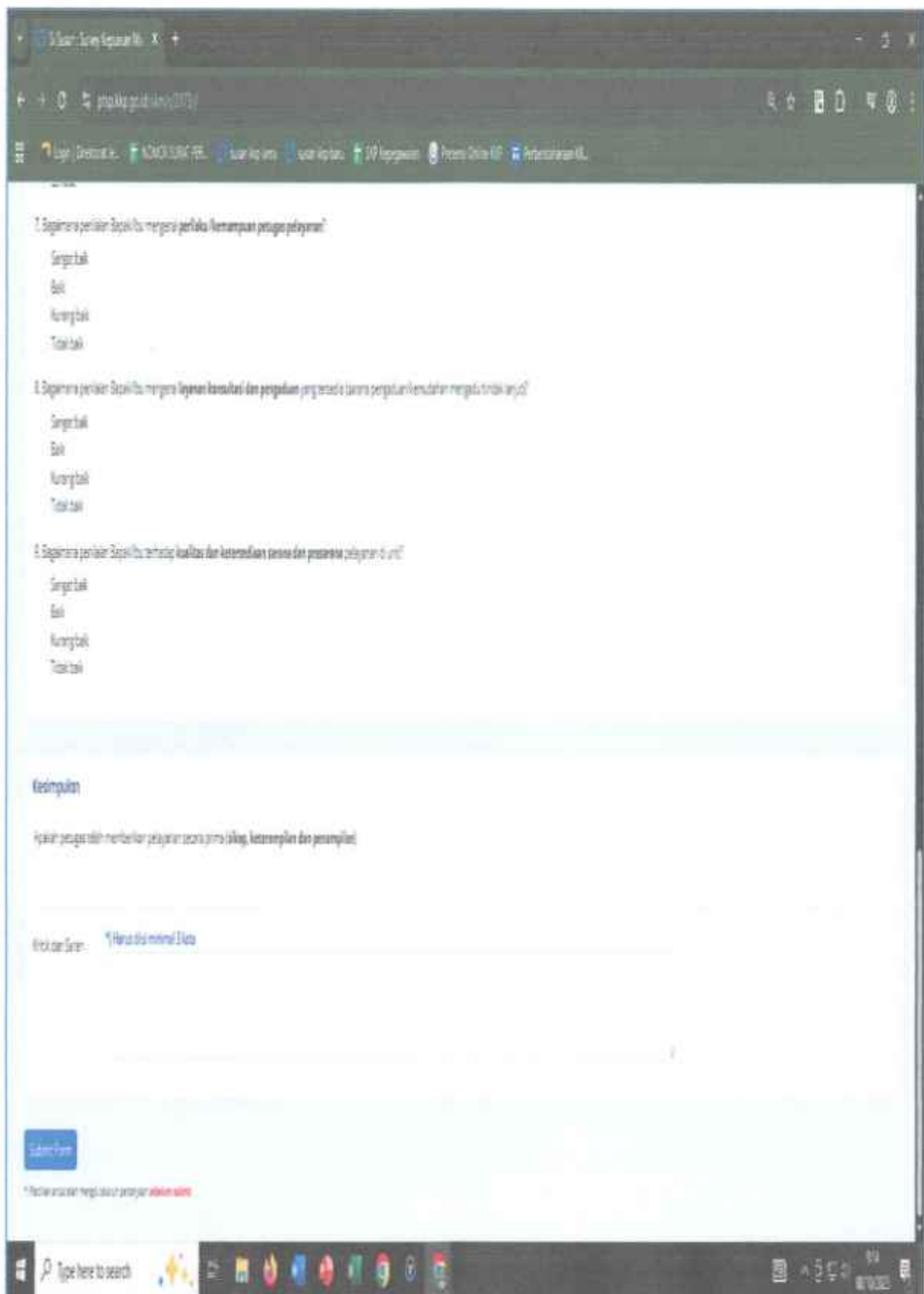
Sumber <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>



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>







Tabel 2. Nilai Interval SKM Per Unsur Triwulan 1 (satu) Tahun 2026

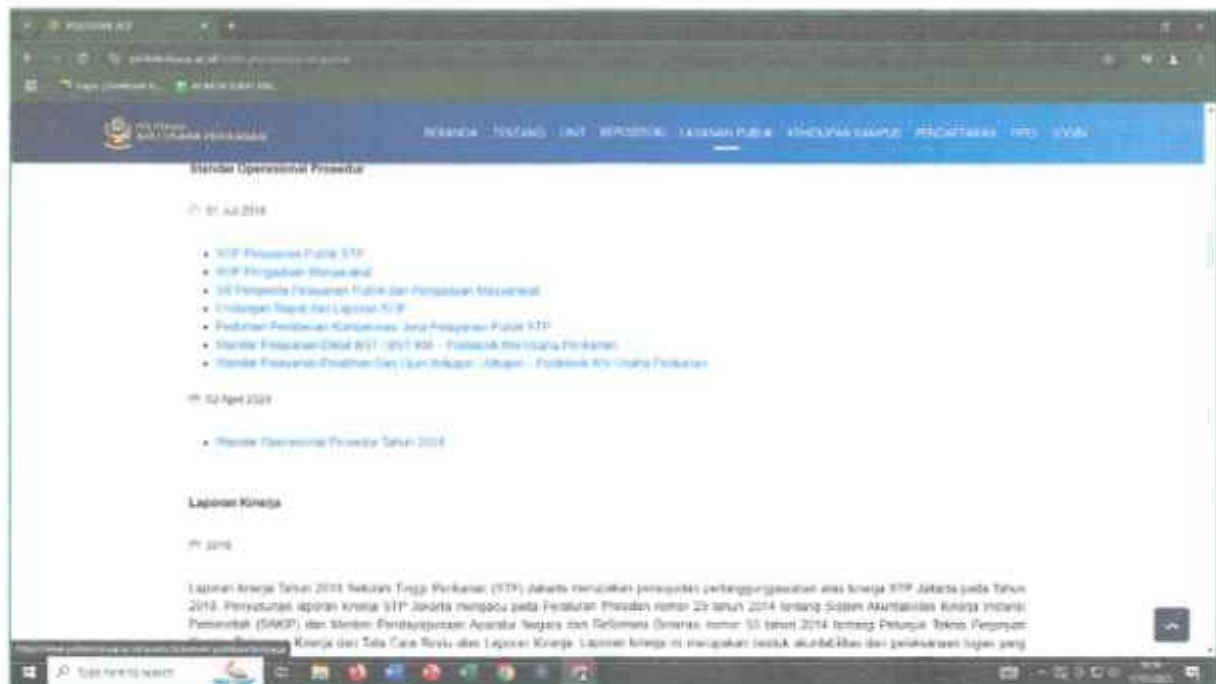
No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,662	0,407	91,56	A
2	U2	Prosedur	3,636	0,404	90,91	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,623	0,403	90,58	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,649	0,405	91,23	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,610	0,401	90,26	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,610	0,401	90,26	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,662	0,407	91,56	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,558	0,395	88,96	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,597	0,400	89,94	A
<b>Nilai Indeks (NI)</b>				<b>3,623</b>		
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>				<b>90,58</b>	<b>SANGAT BAIK</b>	

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

#### Dokumentasi Bukti Sosialisasi Penanganan Pengaduan melalui kanal website



Gambar 1. 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 EMPAT TAHUN 2025**



**POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
TAHUN 2026**

# 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 4 (bulan Oktober sampai dengan bulan Desember) 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. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
- b. Kompetensi Pelaksana;
- c. Penanganan Pengaduan;
- d. Perilaku Pelaksana;
- e. Sarana dan Prasarana ;
- f. Persyaratan layanan;
- g. Prosedur Layanan;
- h. Waktu Pelayanan;
- i. Biaya/ Tarif.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Unit Pelayanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan periode Triwulan 4 (empat) 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 4 (empat) 2025**

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,684	0,409	92,11	A
2	U2	Prosedur	3,684	0,409	92,11	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,684	0,409	92,11	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,702	0,411	92,54	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,596	0,400	89,91	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,614	0,402	90,35	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,649	0,405	91,23	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,632	0,404	90,79	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,649	0,405	91,23	A
<b>Nilai Indeks (NI)</b>				<b>3,655</b>		
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>				<b>91,37</b>	<b>SANGAT BAIK</b>	

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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	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	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan	√				Kasubbag Umum dan Unit layanan

### 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 <a href="http://www.politeknikaup.ac.id">www.politeknikaup.ac.id</a> 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	- Mengunggah Standar Prosedur Pelayanan pada website dan media sosial;	Triwulan 1 Tahun 2026	Kasubbag Umum	Masyarakat Pengguna Pelayanan dan Alumni terkait pelayanan legalisir ijazah dan transkrip nilai
2	Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik	- Mencari Informasi terkait Pelatihan Pelayanan Publik - Membuat Surat Penugasan kepada Petugas Pelayanan untuk mengikuti pelatihan pelayanan	Triwulan 1 Tahun 2026	Kasubbag Umum	Pegawai Petugas Pelayanan Publik

Jakarta, 14 April 2026  
Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan

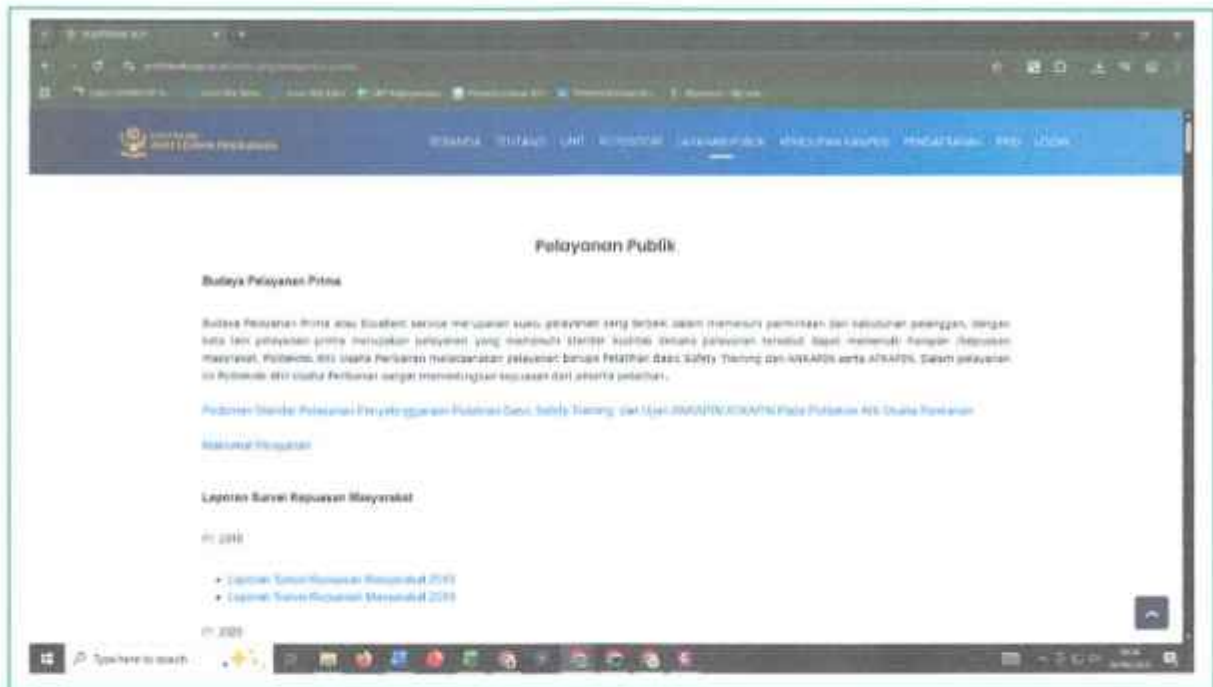


Dr. Anis Widagdo, A.Pi., M.Si  
NIP. 19770205 200003 1 004

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Hasil Tindak lanjut

### A. Pelaksanaan Sosialisasi melalui kanal website



Gambar 1. Tangkap Layar Sosialisasi melalui kanal website [www.politeknikaup.ac.id](http://www.politeknikaup.ac.id)

### B. Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik Kepada Petugas Pelayanan





Gambar 2. Sertifikat Kompetensi Pelaksana Layanan a.n Risma Saptiaji dan Achmad Raj Gedion