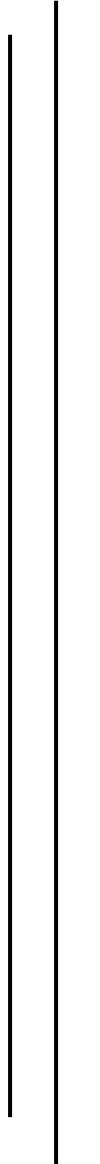


**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PELATIHAN BASIC SAFETY TRAINING**



**SEKOLAH TINGGI PERIKANAN**

**BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KP**

**TAHUN 2018**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Sekolah Tinggi Perikanan yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pelatihan Basic Safety Training. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit Sertifikasi Pelayanan Pelaut, Sekolah Tinggi Perikanan sebagai penyelenggara kegiatan pelatihan dan Tim pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Agustus sampai dengan September 2018. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Sekolah Tinggi Perikanan Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwaju dan akuntabilitas publik.

Ketua Sekolah Tinggi Perikanan



Ir. Mochammad Heri Edy, MS  
NIP. 19600620 198503 1 005

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Pengertian Umum .....	3
1.4 Maksud dan Tujuan .....	4
1.5 Sasaran .....	4
1.6 Manfaat .....	4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	7
2.1 Ruang lingkup .....	7
2.2 Persiapan .....	7
2.3 Pengisian Kuesioner .....	8
2.4 Pengolahan dan Analisis Data .....	8
2.4.1 Metode Pengolahan data .....	9
2.4.2 Perangkat Pengolahan .....	10
2.4.3 Pengujian Kualitas data .....	11
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b> .....	12
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei .....	12
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	14
4.1 Kesimpulan .....	16
4.2 Rekomendasi .....	16

## **DAFTAR TABEL**

### Tabel Halaman

1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval SKM .....	10
2. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	11
3. Kategori Mutu Pelayanan .....	13
4. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan .....	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandaidengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan maka adanya Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka

untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekolah Tinggi Perikanan telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada kegiatan pelatihan Basic Safety Training, pada Unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaranegara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam pelatihan Basic Safety Training sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam Memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanandapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **1.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;



5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu

yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit Sertifikasi Keterampilan pelaut lingkup Sekolah Tinggi Perikanan berlangsung dari bulan Agustus sampai dengan September 2018.

#### **2.2. Persiapan**

##### 1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

##### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

##### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Untuk kategori sangat tidak setuju diberi nilai persepsi 1, kurang setuju diberi nilai persepsi 2, setuju diberi nilai persepsi 3, sangat setuju diberi nilai persepsi 4. Tapi ada beberapa pertanyaan persepsi penilaian untuk kategori sangat tidak setuju diberi nilai 4, kurang setuju diberi nilai persepsi 3, setuju diberi nilai persepsi 2, sangat setuju diberi nilai persepsi 1

a. Jumlah Responden

Responden adalah peserta pelatihan Basic Safety Training pada unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih sebanyak 27 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dengan jumlah responden 27 dilakukan di ruang kelas Unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut STP menjelang akhir dari pelatihan. unsur pelayanan tarif pelatihan tidak semua perlu dijawab karena dibiayai oleh APBN.

### **2.3 Pengisian kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh Petugas Tim Pelayanan Publik.

### **2.4 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MEN-PAN RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah

dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

#### **2.4.1 Metode Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur 9}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dan Nilai per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} = 1 = 0.1111$$

$$\text{Jumlah Unsur 9 SKM} = \text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}$$

Total unsur yang terisidengan rumus sebagai berikut:

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2.	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3.	2,51-3,25	62,51– 81,25	B	Memuaskan
4.	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan computer Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).
- b. Pengolahan secara manual
  - 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 50,
  - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
    - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk SKM unit pelayanan  $\times 25$  mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikandi lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan,

jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai survey pelayanan untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### 2.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

Tabel 2. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,74
2.	Prosedur Pelayanan	3,26
3.	Waktu Pelayanan	3,56
4.	Biaya/Tarif	3,15
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,63
6.	Kompetensi Pelayanan	3,63
7.	Perilaku Pelaksana	3,56
8.	Penanganan Pengaduan	3,48
9.	Sarana dan Prasarana	3,70

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

#### **3.1 Data Hasil Penyusunan Survei**

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari data kuesioner 27 orang, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,74 \times 0,111) + (3,26 \times 0,111) + (3,56 \times 0,111) + (3,15 \times 0,111) + (3,63 \times 0,111) + (3,63 \times 0,111) + (3,56 \times 0,111) + (3,48 \times 0,111) + (3,70 \times 0,111) \\ = \text{Nilai survei adalah } 3,48$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya

dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
=  $3,48 \times 25 = 87$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:



Tabel. 3. Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2.	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3.	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4.	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 4. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per tertimbang	NRR Unsur per Unsur
1.	Persyaratan Pelayanan ,	3,74	0,4114
2.	Prosedur Pelayanan	3,26	0,3586
3.	Waktu Pelayanan	3,56	0,3916
4.	Biaya/Tarif	3,15	0,3465
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,63	0,3993
6.	Kompetensi Pelayanan	3,63	0,3993
7.	Perilaku Pelaksana	3,56	0,3916
8.	Penanganan Pengaduan	3,48	0,3828
9.	Sarana dan Prasarana	3,70	0,407

Nilai Indeks (NI) 3,48

Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25) =87

Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur

Pelayanan Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur - unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilaiinterval SKM 3,26 - 4,00 atau Sangat Memuaskan merupakan unsur - unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sarana dan prasarana Waktu Pelayanan
3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
4. Kompetensi pelaksana
5. Waktu Pelayanan
6. Prilaku Pelaksana

Sedangkan unsur - unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Biaya/Tarif
2. Prosedur Pelayanan
3. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur biaya tarif tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Ketidaktahuan biaya tarif yang dibiayai oleh APBN menyebabkan unsur ini tergolong rendah. Pengguna layanan membutuhkan informasi biaya tarif dan perlu dijelaskan bahwa semua biaya pelatihan dibiayai oleh APBN.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan penggunaan, survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan Pelatihan Basic Safety Training di STP dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 di lingkup Sekolah Tinggi Perikanan, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh Petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisardi antara 81,26-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 87
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,48. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Pelatihan Safety Basic Training sangat memuaskan.

#### **4.2 Rekomendasi**

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan;
- Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan public;
- Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta;
- mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.