

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN TIGA TAHUN 2023



POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
5.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	12
5.2 Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM	12
5.3 Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya	13
BAB VI	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	17
2. Hasil Pengolahan Data	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administratif maupun jasa yang telah diberikan oleh Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Ahli Usaha Perikanan adalah tim yang sesuai pada Surat Keputusan Direktur Nomor 12/BRSDM-POLTEK.AUP/TU.120/I/2023 Tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dengan alat bantu gawai pada aplikasi *Susan KKP* sebagai alat pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Untuk penyebaran kuesioner secara *online* dengan *link* berikut (<http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada masing-masing gawai responden dan komputer pada tempat layanan, hasilnya terkumpul dalam aplikasi *Susan KKP*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan atau per Triwulan sekali pada tanggal 1 Juli sampai dengan 30 September Tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut:



Gambar. 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 44 (empat puluh empat) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel. Karakteristik Responden Penerima Layanan

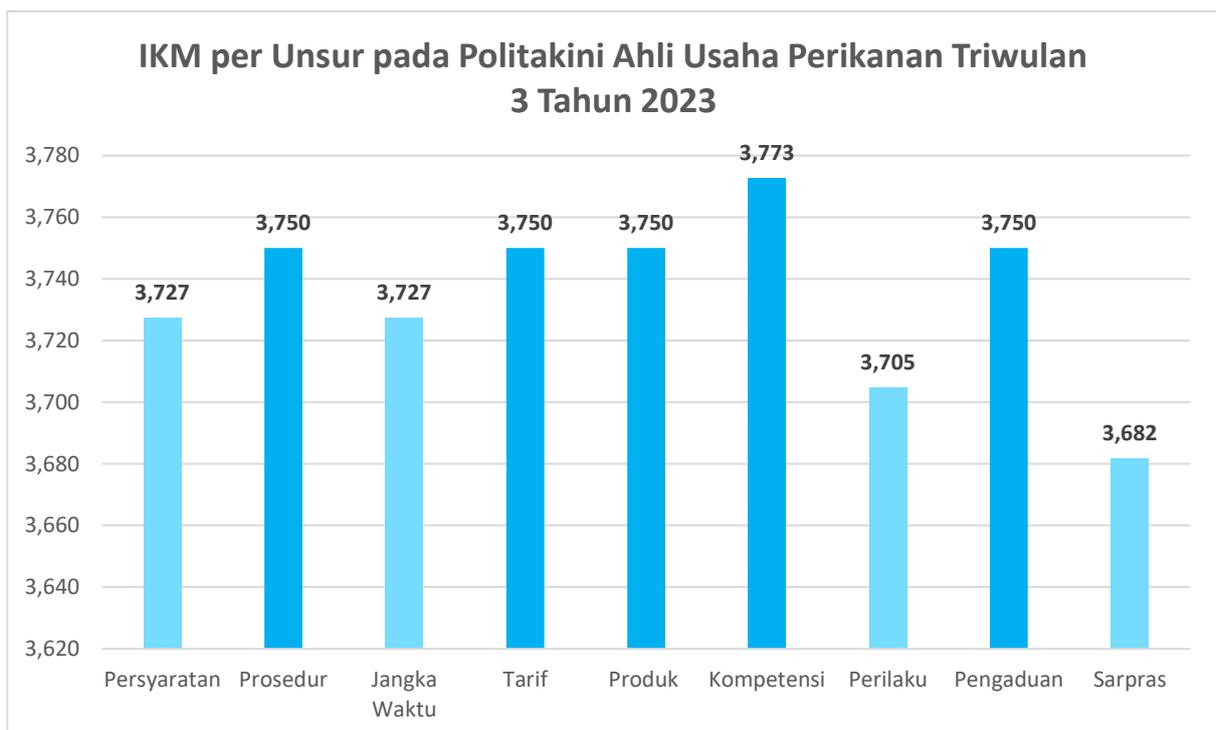
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI – LAKI	44	100%
2	USIA	< 25	44	100%
3	PENDIDIKAN	SMA	7	15,91%
		D3	6	13,64%
		S1	31	70,45%
4	PEKERJAAN	PELAJAR	44	100%
5	JENIS LAYANAN	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	4	9,09%
		Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat I	20	45,45%
		Ujian Ahli Teknik Penangkap Ikan (ATKAPIN) Tingkat I	20	45,45%

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 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,727	3,750	3,727	3,750	3,750	3,773	3,705	3,750	3,682
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,28 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. 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 Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,682, Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,705, dan Unsur Persyaratan Pelayanan dan Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,727 keempat unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya walaupun dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,773 dari unsur layanan, dan unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan, Unsur Biaya/Tarif, Unsur Produk Spesifikasi Jenis layanan, dan Unsur Pananganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu nilai 3,750.

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 :

- “jadwal ujian di sesuaikan dengan kegiatan dinas dalam”;
- “Lengkapi sarana dengan kondisi yang baik”.

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 kusus pelayanan publik yang dapat dan mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan adanya sarana dan prasarana serta adanya ruangan kusus pelayanan publik, pengguna pelayanan dapat mudah menerima dan merasakan manfaat dari pemberi pelayanan.
- Beberapa petugas layanan ada yang belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

- Petugas layanan bukan merupakan pejabat fungsional dibidang pelayanan publik dan memiliki tugas tambahan di beberapa Unit sehingga kurang begitu fokus dalam melakukan pelayanan publik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi dengan Kelompok Kerja Pelayanan Publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 3

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana Prasarana				√	Kasubbag Umum
2	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kasubbag Umum
3	Persyaratan Pelayanan	Pengembangan layanan sistem daring/ <i>online</i>				√	Unit Uji Kompetensi BST
4	Kecepatan Waktu Pelayanan	Pengembangan layanan sistem daring/ <i>online</i>				√	Unit Uji Kompetensi BST

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan

pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar. Grafik Tren Nilai SKM Politeknik AUP Tahun 2021 s.d 2023

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 2023 pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan hasil Analisa nilai yang diperoleh pada periode Triwulan 2 (dua) (bulan April sampai dengan bulan Juni) tahun 2023 diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Beberapa unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,53 – 4,00 atau “sangat baik”, yaitu:
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Persyaratan Layanan
 - c. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
 - d. Sarana dan Prasarana
 - e. Waktu Pelayanan
 - f. Biaya/ Tarif
 - g. Penanganan Pengaduan
 - h. Kompetensi Pelaksana
 - i. Perilaku Pelaksana

Tabel. Nilai SKM Periode Triwulan 2 Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 Persyaratan	3,875	0,430	96,88	A
2	U2 Prosedur	4,000	0,444	100,00	A
3	U3 Waktu Pelayanan	3,750	0,416	93,75	A
4	U4 Biaya/Tarif	3,750	0,416	93,75	A
5	U5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,875	0,430	96,88	A
6	U6 Kompetensi Pelaksana	3,625	0,402	90,63	A
7	U7 Perilaku Pelaksana	3,563	0,395	89,06	A
8	U8 Penanganan Pengaduan	3,750	0,416	93,75	A
9	U9 Sarana dan Prasarana	3,813	0,423	95,31	A
Nilai Indeks (NI)			3,774		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			94,35		SANGAT BAIK

5.2. Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM

Sesuai hasil Analisa dan rekomendasi Periode Triwulan 2 (dua) tahun 2023, disusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan, dimulai dengan unsur layanan yang memperoleh nilai persepsi paling rendah. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka Panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam table berikut:

Tabel. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 2 Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√		Kasubbag Umum
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√		Kasubbag Umum
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Pengembangan layanan sistem daring/ online				√	Unit Uji Kompetensi BST

5.3. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode Triwulan 2 (dua) tahun 2023, telah ditindak lanjuti dengan realisasi sebagai berikut:

Tabel. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 2 (dua) Tahun 2023

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1.	Pelatihan khusus terkait <i>service excellence</i> pada petugas layanan	1 Pegawai Mengikuti Kursus terkait <i>service Excellence</i> pada tanggal 31 Juli s.d 1 Agustus 2023 (bukti sertifikat)		
		Beberapa Pegawai mengikuti pelatihan Core Value Ber Akhlak Tanggal 22 s.d 29 September 2023 (bukti foto-foto kegiatan)		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
2.	Pengembangan layanan sitem daring/ online	Kegiatan yang dilaksanakan masih terbatas pada pembaharuan dan pemeliharaan system layanan yang sudah tersedia	(dilaksanakan pada Triwulan IV)	

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 3 (tiga) mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **93,37**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 (satu) tahun 2021 hingga Triwulan 3 (tiga) tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana, Persyaratan dan Waktu Pelaksanaan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,773 dari unsur layanan, dan unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan, Unsur Biaya/Tarif, Unsur Produk Spesifikasi Jenis layanan, dan Unsur Pananganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu nilai 3,750.



Jakarta, 9 Oktober 2023

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan

Dra. Ani Leilani, M.Si

NIP. 19641217 199003 2 003

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Kuesioner

Si Susan : Survey Kepuasan Masy x +

← → ↻ Not secure | ptsp.kkp.go.id/skm/s/1136// 🔍 📄 ☆ 🏠 📱

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP

Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010

Data Responden

Waktu Survey **06-Sep-2023 09:40**

Nama

Jenis Usaha Perseorangan
 Korporasi

Jenis Kelamin/Gender Pria/Laki-laki
 Wanita/Perempuan

Usia < 25 Tahun 46 s/d 60 Tahun
 25 s/d 45 Tahun > 60 Tahun

Pendidikan SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 D3

Pekerjaan ASN Pegawai Swasta
 TNI/POLRI Wirausaha Non KKP
 Pelaku Usaha KKP Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

Sumber <http://ptsp.kkp.go.id/skm>

Si Susan : Survey Kepuasan Masy x +

Not secure | ptsp.kkp.go.id/skm/s/1136//

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
 - Sangat sesuai
 - Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
 - Sangat Mudah
 - Mudah
 - Kurang mudah
 - Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
 - Sangat sesuai
 - Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 - Sangat sesuai
 - Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 - Sangat sesuai
 - Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Tidak sesuai
6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
 - Sangat Cepat
 - Cepat
 - Kurang cepat
 - Lambat

Sumber <http://ptsp.kkp.go.id/skm>

Si Susana : Survey Kepuasan Masy x +

Not secure | ptsp.kkp.go.id/skm/s/1136//

Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran ***) Harus diisi minimal 3 kata**

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Sumber <http://ptsp.kkp.go.id/skm>

LAMPIRAN II

Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN																
Jenis Layanan		Unit Pelayanan Publik Politeknik AUP														
Jumlah Populasi		44 ← Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)														
Jumlah Target Responden		44 Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017_SKM														
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan		
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Laki - Laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan yang terbaik
2	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanannya
3	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Izin kalau bisa jadwal ujian di sesuaikan dengan kegiatan dinas dalam
4	Laki - Laki	<25	D3	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lengkapi sarana dengan kondisi yang baik
5	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	Pelayanan prosedur sudah sangat baik
6	Laki - Laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sejauh inj baik dan belum ada saran
7	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bermanfaat dan lebih baik.
8	Laki - Laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Survey Kepuasan Masyarakat Unit Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat I sangat baik
9	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alhamdulillah lancar jaya
10	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup Sangat baik
11	Laki - Laki	<25	D3	pelajar	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Pelaksanaan ujian sudah sangat baik
12	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Terima kasih banyak
13	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Terima kasih banyak
14	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sikap keterampilan dan penampilan dalam pelayanan ujian Ankapin 1 sangat baik
15	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih banyak
16	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suda sangat baik dan memuaskan
17	Laki - Laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat bagus, semoga kedepannya bisa konsisten
18	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Dengan adanya ankapin ini semoga di berikan kelancaran dalam pekerjaan
19	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan mudah dipahami
20	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di tingkatkan lagi
21	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat di mengerti Dan mudah di pahami
22	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dapat ditingkatkan lagi
23	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik mudah mudahan bisa terus baik
24	Laki - Laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oke, mantap, sempurna
25	Laki - Laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup puas untuk mengikuti ujian atkapin, semoga kedepannya jadi lebih baik lagi.
26	Laki - Laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Dipertahankan dan untuk kedepannya lebih baik lagi
27	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terbaik,kompten dan disiplin
28	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Saran Tingkatkan layanan sudah di jalankan
29	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan cukup
30	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik dan memuaskan
31	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangt terus maju dan jangan menyerah
32	Laki - Laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Udah bagus Jadi tidak ada saran
33	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Semoga pelayanan kedepannya makin baik dan selalu baik
34	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di tingkatkan lagi
35	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik dalam memberikan pelayanan bagi kami taruna
36	Laki - Laki	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puas dengan layanan yang di berikan
37	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik
38	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	tetap tingkatan dan pertahankan semua yang dicapai
39	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Baik,Bagus dan jelas
40	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Sangat bagus untuk pelayanan nyaa
41	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	Semua suda sesuai
42	Laki - Laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Prosuder nya sangat baik dan bagus.
43	Laki - Laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Sangat memudahkan untuk penerbitan sertifikat ankapin 1 ini
44	Laki - Laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua Prosedur ujian sangat baik dan terkonsep
Nilai Rata-Rata					3,727	3,750	3,727	3,750	3,750	3,773	3,705	3,750	3,682			
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,414	0,417	0,414	0,417	0,417	0,419	0,412	0,417	0,409			
SKM Unit Pelayanan														93,37		

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	93,18	A
U2	Prosedur	93,75	A
U3	Waktu Pelayanan	93,18	A
U4	Biaya/Tarif	93,75	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	93,75	A
U6	Kompetensi Pelaksana	94,32	A
U7	Perilaku Pelaksana	92,61	A
U8	Penanganan Pengaduan	93,75	A
U9	Sarana dan Prasarana.	92,05	A

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