

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN EMPAT 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	20

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 Oktober sampai dengan 31 Desember 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 113 (seratus tiga belas) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel. Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI – LAKI	113	100%
2	USIA	< 25	109	96,46%
		25 – 45	3	2,65%
		> 60	1	0,88%
3	PENDIDIKAN	SMA	79	69,91%
		D3	2	1,77%
		S1	31	27,43%
		S2	1	0,88%
4	PEKERJAAN	PELAJAR	109	96,46%
			4	3,54%
5	JENIS LAYANAN	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	103	91,15%
		BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	2	1,77%

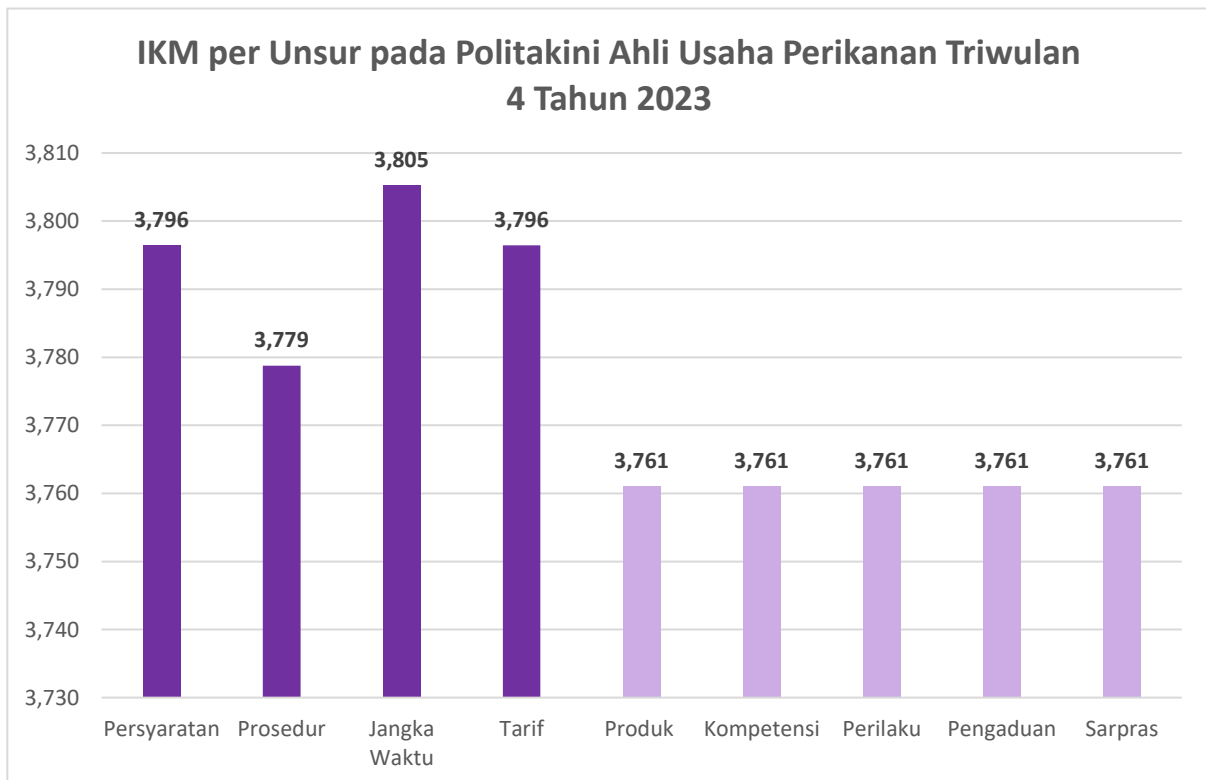
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Revalidasi BST, BST-F dan BST KLM	7	6,19%
		Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat I	1	0,88%

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	3,796	3,779	3,805	3,796	3,761	3,761	3,761	3,761	3,761
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,40 (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 3,761, Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,761, Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,761, Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,761, dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai 3,761 kelima unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya walaupun dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,805 dari unsur layanan, unsur Persyaratan Layanan mendapatkan nilai dan unsur Biaya/ tarif mendapatkan nilai 3,796, serta unsur Prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,779.

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 :

- “sarana dan prasarana lebih ditingkatkan kembali, seperti kolam praktik dan kelengkapan”;
- “Harus lebih menarik lagi saat pemberian teori, supaya para peserta tidak mengantuk. Kalo bisa di saat pemberian teori harus di kasih kopi Untuk para peserta BST, agar dapat mengurangi rasa ngantuk.”.

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:

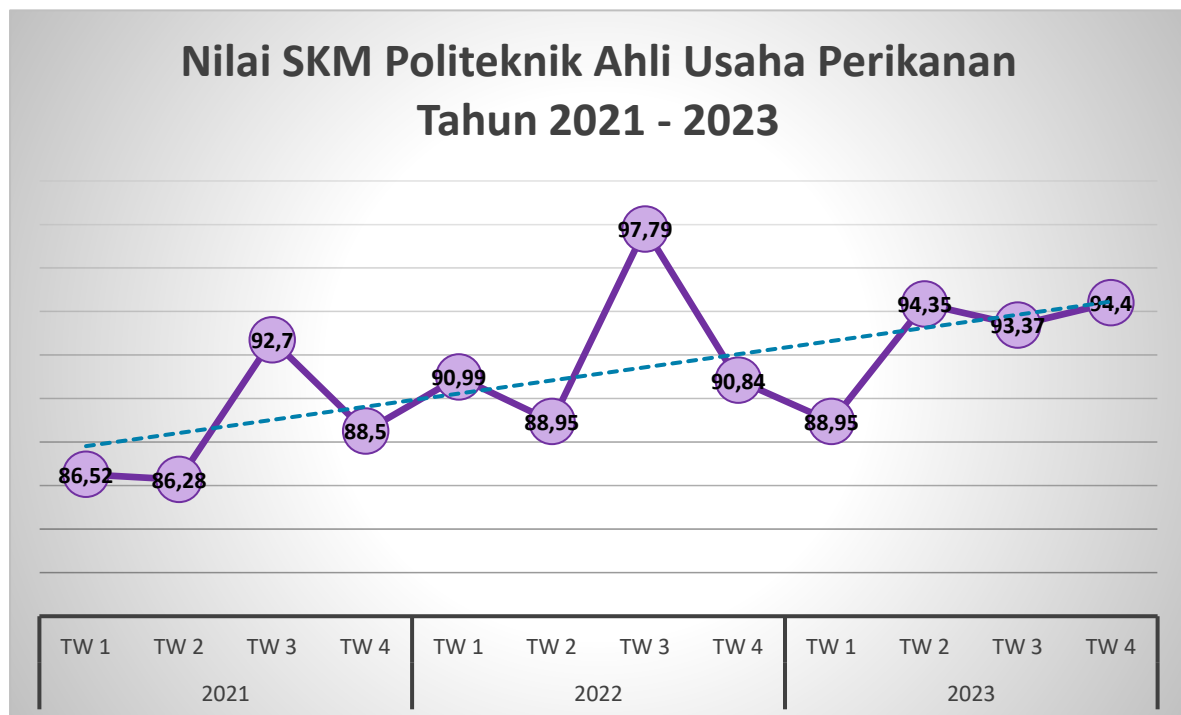
Tabel. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 4

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	Penanganan Pengaduan	Memberikan sosialisasi terkait media pengaduan		√			Kasubbag Umum
3	Perilaku Pelaksana	Pengembangan layanan sistem daring/ <i>online</i>			√		Kasubbag Umum

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 4 (empat) 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 3 (tiga) (bulan Juli sampai dengan bulan September) tahun 2023 diperoleh gambaran sebagai berikut:

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

Tabel. Nilai SKM Periode Triwulan 3 Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,727	0,414	93,18	A
2	U2	Prosedur	3,750	0,417	93,75	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,727	0,414	93,18	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,750	0,417	93,75	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,750	0,417	93,75	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,773	0,419	94,32	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,705	0,412	92,61	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,750	0,417	93,75	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,682	0,409	92,05	A
Nilai Indeks (NI)				3,735		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				94,37		SANGAT BAIK

5.2. Rencana Tindak Lanjut Terkait Pelaksanaan SKM

Sesuai hasil Analisa dan rekomendasi Periode Triwulan 3 (tiga) 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 3 Tahun 2023


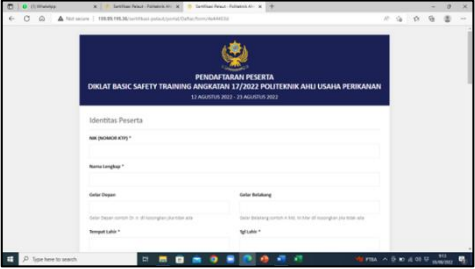
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana Prasarana				√	Kasubbag Umum
2	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kasubbag Umum
3	Persyaratan Pelayanan	Pengembangan 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

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 3 (tiga) Tahun 2023

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1.	Meningkatkan Sarana dan Prasarana	Pemasangan Sarana Jaringan Internet		
2.	Pelatihan khusus terkait <i>service excellence</i> pada petugas layanan	1 Pegawai Mengikuti Kursus terkait <i>service Excellence</i> pada tanggal 20 November s.d 21 November 2023 (bukti sertifikat)		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
3.	Pengembangan layanan sitem daring/ online	Kegiatan yang dilaksanakan masih terbatas pada pembaharuan dan pemeliharaan system layanan yang sudah tersedia	 	Terkendala dalam pemeliharaan aplikasi dan operator aplikasi layanan yg belum ada

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 4 (empat) mulai Oktober hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **94,40**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 (satu) tahun 2021 hingga Triwulan 4 (empat) tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan dan Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,805 dari unsur layanan, dan unsur Persyaratan Layanan mendapatkan nilai dan unsur Biaya/ tarif mendapatkan nilai 3,796 serta unsur Prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,779.



Jakarta, 9 Januari 2024

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan

Dra. Ani Leilani, M.Si

NIP. 19641217 199003 2 003

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Kuesioner

The image shows a screenshot of a web browser displaying a survey form. The browser's address bar shows the URL <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/1136/>. The survey title is "Survey Kepuasan Masyarakat" and the unit is "Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP". The survey is about the "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
 25 s/d 45 Tahun
 46 s/d 60 Tahun
 > 60 Tahun

Pendidikan: SD
 SMP
 SMA
 D3
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan: ASN
 TNI/POLRI
 Pelaku Usaha KKP
 Pegawai Swasta
 Wirausaha Non 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 Susun : 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		113 ← Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)													
Jumlah Target Responden		113 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	Sangat bagus dan puasss
2	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus sekali tentang pelayanan akademik ta
3	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Baik Cepat Tepat
4	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat Baik Tepat
5	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat tepat waktu
6	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas sekali
7	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sesuai baik
8	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tanggap Tepat Hebat
9	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mantap sedap taboh
10	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik Cepat Memuaskan
11	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih kepada para instruktur yang telah memberikan pengetahuan kepada kami
12	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik pelayanan dan sesuai
13	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah lumayan bagus
14	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	mantap sedap taboh
15	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya sangat senang dengan adanya pelatihan BSTF ini,karena dapat belajar bagaimana cara menghadapi ketika dalam keadaan darurat di atas kapal nanti.
16	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kampus aceh menjadi lebih baik lagi
17	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sedap taboh
18	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga saya sukses suatu saat nanti
19	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Saya senang karena adanya bst-f ini membuat wawasan serta ilmu saya bertambah
20	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan karena sangat bagus
21	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Pelayan tepat waktu
22	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sedap taboh
23	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keterangan pendidikan harus lebih di detail kan lagi maaf...
24	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih dilengkapi sarana dan prasarananya
25	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Lengkap, tepat, hebat
26	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	Semoga kedepannya semua kegiatan BSTF kampus Aceh berjalan dengan lancar
27	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tangkap, tepat, hebat
28	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat tangkas hebat
29	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	tangkap, tepat, hebat
30	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	instruktur telah memberikan yang terbaik kepada taruna,terimakasih..
31	Laki-laki	25-45	S1	pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Peningkatan sarana dan prasarana
32	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap Semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
33	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	saya suda siap
34	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya pasti bisa
35	Laki-laki	25-45	S2	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan pelayanannya
36	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang kami dapat sangat baik
37	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	saya sudah siap
38	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih KKP sangat baik...
39	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang kami dapat sangat baik sehingga kami dapat menyerapa apa yang di sampaikan penyenggara
40	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang kami dapat sangat baik sehingga kami dapat menyerapa apa yang di sampaikan penyenggara
41	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	saya sudah siap
42	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berjuang untuk masadepan
43	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya pasti bisa
44	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Memiliki aspek dalam segala hal , baik itu jujur dalam bentuk aturan , dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya
45	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Memiliki aspek dalam segala hal , jujur dalam bentuk aturan, dan dalam bentuk pembiayaan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUJASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
46	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang di berikan sangat baik hingga kami cepat dapat memahaminya
47	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang di berikan oleh petugas sangat baik
48	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga kami dapat memahami segala yang di berikan atau disampaikan oleh pihak penyelenggara
49	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	pelayanan yang di berikan sangat baik
50	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya pasti bisa
51	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Terima kasi kkp
52	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik trimakasih buat semuanya saya sangat puas
53	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	sangat penting untuk kita
54	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Semua baik terima kasih
55	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Terimah kasih kkp
56	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya pasti sukses
57	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih kkp
58	Laki-laki	<25	S1	pelajar	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Saya pasti bisa
59	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Sangat baik memuaskan
60	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Petugas memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi kami yang semoga kedepannya dapat di amalkan
61	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus lebih menarik lagi saat pemberian teori, supaya para peserta tidak mengantuk. Kalo bisa di saat pemberian teori harus di kasih kopi Untuk para peserta BST,agar dapat mengurangi rasa ngantuk.
62	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus lebih menarik lagi saat pemberian teori, supaya para peserta tidak mengantuk. Kalo bisa di saat pemberian teori harus di kasih kopi Untuk para peserta BST,agar dapat mengurangi rasa ngantuk.
63	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sigap Tegas Ramah
64	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	Saya pasti bisa
65	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sigap Tegas Ramah
66	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Kedepannya sarana dan prasarana lebih ditingkatkan kembali,seperti kolam praktik dan kelengkapan,selainya mantap serta bagus
67	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kebersihan kolam kurang
68	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas telah memberikan pelayanan secara prima
69	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Menurut pendapat saya,petugas disini cukup melayani dan menjelaskan setiap prosedur dengan sangat baik.
70	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap Semangat sehat selalu.
71	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good job captan.
72	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Menurut saya dalam kegiatan Basic Safety Training yang telah selesai dilaksanakan berjalan dengan lancar dan pihak instruktur memberikan jasa serta sarana yang terbaik.
73	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	verry good sir
74	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat amat dapat dimengerti
75	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Keren keren keren
76	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan cepat
77	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap menjadi terbaik
78	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dapat di mengerti
79	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sagat membantu meningkatkan sda
80	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya Pribadi Mengucapkan Terimakasih banyak kepada Panitia BST yang telah memberikan kami ILMU selama 8 hari ini semoga Ilmunya bermanfaat untuk kami kedepannya Amin.
81	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus dan seru
82	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya sangat senang dan puas
83	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas dan bersyukur telah melaksanakan praktek BST
84	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya Sangat puas
85	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas telah memberikan pelayanan yang memuaskan. Sangat profesional dan tanggap
86	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Praktek dan materi yang diberikan sangat bermanfaat bagi taruna yang mengikuti BSTF-1 Yang dilaksanakan di politeknik AUP TERIMAKASIH Bapak/i
87	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan sesuai
88	Laki-laki	>60	D3	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarana prasarana pelatihan agar ditingkatkan lagi
89	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Seru pokoknya kegiatan bstf nya
90	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pengajar sangat berpengalaman dan tepat waktu
91	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik pelayanan
92	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kerja baik dan efektif
93	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan sekali
94	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat memuaskan sekali
95	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan dan memberikan pelayanan yang baik

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		
96	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik, fasilitas nya juga memadai.sekian dan terimakasih
97	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Luar biasa, pertahankan
98	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dalam memberikan pengajaran sangat baik dan mudah dipahami baik teori maupun praktek yang diberikan, Terimakasih
99	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya baik
100	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fasilitas dan pelayanan sangat baik
101	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bst is best
102	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali
103	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik dan pertahankan
104	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali
105	Laki-laki	25-45	D3	pns	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Mantaaap Jaya Selalu
106	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sesuai, nyaman dan baik
107	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Sesuai dan nyaman
108	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup Baik da pertahankan pelayanannya
109	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu
110	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangatt baik sangat baguss mantapp
111	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mantap dipertahankan kinerjanya
112	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	banyak ilmu yg di dapat
113	Laki-laki	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran sangat baik
Nilai Rata-Rata					3,796	3,779	3,805	3,796	3,761	3,761	3,761	3,761	3,761	3,761	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,422	0,420	0,423	0,422	0,418	0,418	0,418	0,418	0,418	0,418	3,776
SKM Unit Pelayanan														94,40	

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	94,91	A
U2	Prosedur	94,47	A
U3	Waktu Pelayanan	95,13	A
U4	Biaya/Tarif	94,91	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	94,03	A
U6	Kompetensi Pelaksana	94,03	A
U7	Perilaku Pelaksana	94,03	A
U8	Penanganan Pengaduan	94,03	A
U9	Sarana dan Prasarana	94,03	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