



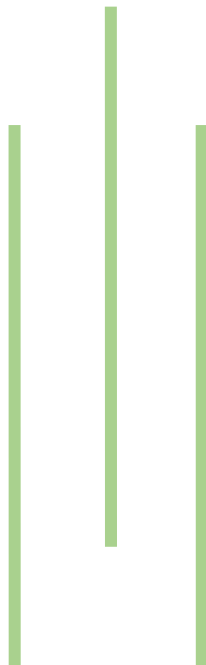
**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN RISET DAN SUMBERDAYA MANUSIA  
KELAUTAN DAN PERIKANAN  
POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN**



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN DUA TAHUN 2023  
PADA LAYANAN  
UNIT PELAYANAN PUBLIK  
POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN**

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK**  
**POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN**

**TRIWULAN DUA**  
**TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**BADAN RISET DAN SUMBERDAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Politeknik Ahli Usaha 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 pada Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan sebagai penyelenggara kegiatan ujian dan Tim Pelayanan Publik melakukan survey Kepuasan Masyarakat selama 3 bulan tanggal 1 April sampai dengan 30 Juni 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Politeknik Ahli Usaha Perikanan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggara Negara.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya, kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam penagmbilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Politeknik Ahli Usaha Perikanan mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik dan seluruh Tim Survei Kepuasan Masyarakat atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Jakarta, Juli 2023  
Direktur Politeknik AUP,  
  
Dr. M. Hery Riyadi Alauddin, S.Pi, M.Si



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Pengertian Umum .....	2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	3
1.5 Sasaran.....	4
1.6 Manfaat .....	4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....</b>	<b>6</b>
2.1 Ruang Lingkup .....	6
2.2 Persiapan .....	6
2.3 Pengisian kuesioner .....	8
2.4 Pengolahan dan Analisis Data .....	8
2.4.1 Pengolahan Data .....	8
2.4.2 Perangkat Pengolahan .....	9
2.4.3 Pengujian Kualitas Data.....	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN.....</b>	<b>12</b>
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei.....	12
3.2 Indeks Setiap Unsur Pelayanan .....	12
3.3 Karakteristik Responden .....	13
3.4 Pendapat Responden Tentang Pelayanan.....	14
3.5 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	15
3.6 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>18</b>
4.1 Kesimpulan .....	18
4.2 Rekomendasi .....	18
<b>Rekomendasi .....</b>	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>20</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval, interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan .....	10
Tabel 3. Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan.....	12
Tabel 4. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
Tabel 5. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan .....	16

# 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 ditandai dengan 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 dilingkup 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) Politeknik Ahli Usaha Perikanan telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

## 1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dari pelayanan public yaitu :

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;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. 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:

1. 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
4. 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;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

#### 1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan 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 aparaturnya 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 pelayanan dapat 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 Layanan Uji Kompetensi;
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 (sembilan) unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur 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 pemberidan 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 PELAKSANAAN SURVEI

### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan berlangsung dari bulan April sampai dengan Juni 2023.

### 2.2 Persiapan

#### 1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan 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.

#### 2. 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 digunakan dalam dua bentuk yaitu *hardcopy* atau lembaran kertas sebagaimana terlampir (lampiran I) pada lampiran ini, serta secara *softcopy* atau alat bantu aplikasi *Susan KKP* sebagai alat pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan pada Unit Pelayanan Publik Kementerian Kelautan dan Perikanan. Untuk penyebaran kuesioner secara *online* dengan *link* berikut (<http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>) yang disebar melalui whatsapp serta tertera gambar pada tiap unit layanan. Selanjutnya para penerima layanan/ responden langsung mengisi kuesioner tersebut.

#### 3. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- a. Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam

- penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;
- b. Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi);
  - c. Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.
4. Bentuk Jawaban
- Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Untuk kategori tidak baik, diberi nilai persepsi 1, kurang baik, diberi nilai persepsi 2, baik, diberi nilai persepsi 3, sangat baik, diberi nilai persepsi 4.
5. Penetapan Jumlah Responden
- Responden adalah peserta maupun stakeholder Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan Jenis Layanan Pelatihan Basic Safety Training (BST) pada Unit Layanan Uji Kompetensi 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.
6. Lokasi dan waktu Pengisian Kuesioner
- Pengisian kuesioner dilakukan secara metode online dengan mengisi kuesioner link aplikasi *Susan KKP* dengan lokasi di ruang pelayanan Basic Safety Training (BST). pada tanggal 1 April sampai dengan 30 Juni 2023.

### 2.3 Pengisian Kuesioner

Dalam kondisi dimana kondisi pandemic COVID-19 telah dicabut statusnya di Indonesia oleh Presiden Joko Widodo dan telah dibuka Kembali Pelayanan ditempat maka Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui link yang telah diberikan oleh tim pelaksana SKM 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 MENPAN 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

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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

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 1.

Tabel 1. 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

#### 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 Isisan Kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan pertama sampai dengan pertanyaan terakhir;
  - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanandan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut :
    - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) 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

perunsur 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 diberikan di 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. Nilai Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	A
2.	Prosedur	B
3.	Waktu Pelayanan	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	E
6.	Kompetensi Pelayanan	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,111) + (b \times 0,111) + (c \times 0,111) + (d \times 0,111) + (e \times 0,111) + (f \times 0,111) + (g \times 0,111) + (h \times 0,111) + (i \times 0,111) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks (X) Nilai Dasar  
 $X \times 25 = Y$
- b) Mutu pelayanan (lihat table II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel II)

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.



## BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI

### 3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari data kuesioner yang dilaksanakan pada Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan yang dilaksanakan dari bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2021 dengan jumlah akumulasi seluruh responden pengisi survey sebanyak 16 orang responden. Dalam laporan survei ini sampel yang diambil adalah seluruh responden yang mengisi kuesioner Jenis Layanan BST *Non Konvensi* (Kapal Layar Motor). Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

### 3.2 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

#### 1. Nilai rata-rata setiap unsur

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (lampiran I). untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 16 responden. hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pertanyaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,875
2.	Prosedur	4,000
3.	Waktu Pelayanan	3,750
4.	Biaya/Tarif	3,750
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,875
6.	Kompetensi Pelaksana	3,625
7.	Perilaku Pelaksana	3,563
8.	Penanganan Pengaduan	3,750
9.	Sarana dan Prasarana	3,813

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3,5324 yaitu menyatakan

hasilnya Sangat Baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di Unit Layanan Uji Kompetensi, waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan dikatakan cepat, biaya/tarif dalam pelayanan dinyatakan wajar, produk hasil jasa ilmu yang diberikan dan sertifikat yang diterbitkan sangat relevan, kemampuan petugas kompeten dalam pelayanan, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

## 2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,875 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) + (3,750 \times 0,111) + (3,750 \times 0,111) + (3,875 \times 0,111) + (3,625 \times 0,111) + (3,563 \times 0,111) + (3,750 \times 0,111) + (3,813 \times 0,111) = \mathbf{3,774}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,774**

## 3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,774 \times 25 = \mathbf{94,350}$

b. Mutu Pelayanan termasuk Kategori **A**.

c. Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Indeks pada tabel 1. Nilai persepsi, interval konversi skm, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

### 3.3 Karakteristik Responden

Karakteristik responden hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan di jenis layanan BST Non Konvensional (Kapal Layar Motor), di Unit Layanan Uji Kompetensi, Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan. yaitu jumlah responden dari Pelatihan BST berjumlah 16 orang, dengan rentang usia 25-40 tahun.

Pendidikan terakhir SD berjumlah 6 orang, SMA berjumlah 1 orang, dan mayoritas SMA berjumlah 9 orang, semua responden berjenis kelamin Laki-laki, pekerjaan responden mayoritas wirausaha.

### 3.4 Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Sampel responden yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada pelayanan di pelayanan pada kegiatan BST Non Konvensional (Kapal Layar Motor), di Unit Layanan Uji Kompetensi, Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan Triwulan dua tahun 2023 sebanyak 16 orang. Adapun pendapat dari responden - responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini :

Tabel 4. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

No	Hasil Jawaban	R*)	No	Hasil Jawaban	R*)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya? a. Tidak menjawab b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Sesuai e. <b>Sangat Sesuai</b>	0 0 0 2 <b>14</b>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Menjawab b. Tidak Kompeten c. Kurang Kompeten d. Kompeten e. <b>Sangat Kompeten</b>	0 0 0 6 <b>12</b>
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak menjawab b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Sesuai e. <b>Sangat Sesuai</b>	0 0 0 0 <b>16</b>	7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak menjawab b. Tidak Mudah c. Kurang Mudah d. Mudah e. <b>Sangat Mudah</b>	0 0 0 7 <b>11</b>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak menjawab b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Sesuai e. <b>Sangat Sesuai</b>	0 0 0 4 <b>12</b>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak menjawab b. Tidak ada c. Ada tetapi tidak berfungsi d. Berfungsi kurang maksimal e. <b>Dikelola dengan baik</b>	0 0 0 4 <b>12</b>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keawajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Tidak menjawab b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Sesuai e. <b>Sangat Sesuai</b>	0 0 0 4 <b>12</b>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Tidak menjawab b. Buruk c. Cukup d. Baik e. <b>Sangat Baik</b>	0 0 0 3 <b>13</b>
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak menjawab b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Sesuai e. <b>Sangat Sesuai</b>	0 0 0 2 <b>14</b>			

R\* = Jumlah responden yang menjawab

### 3.5 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 5. 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	3,875	96,88
2.	Prosedur Pelayanan	4,000	100,00
3.	Waktu Pelayanan	3,750	93,75
4.	Biaya/Tarif	3,750	93,75
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,875	96,88
6.	Kompetensi Pelaksana	3,625	90,63
7.	Perilaku Pelaksana	3,563	89,06
8.	Penanganan Pengaduan	3,750	93,75
9.	Sarana dan Prasarana	3,813	95,31

Pelayanan Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM **3,5324 - 4,00** atau **Sangat Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
4. Sarana dan Prasarana
5. Waktu Pelayanan
6. Biaya/ Tarif
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Kompetensi Pelaksana
9. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur Perilaku Pelaksana termasuk Jenis Layanan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya walaupun dengan hasil nilai interval masih Sangat baik.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan, survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Triwulan dua kegiatan layanan di Unit Layanan Uji Kompetensi, Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dan tetap melaksanakan Protokol Kesehatan.

### 3.6 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan dua Tahun 2023 dilingkup Politeknik Ahli Usaha Perikanan, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat atau pengguna layanan oleh petugas survei kepuasan pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban normatif ketika mengisi kuesioner.

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan dua Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Jumlah Responden dalam survei kepuasan masyarakat sebanyak 66 orang;
2. Karakteristik responden Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan, mayoritas Pendidikan terakhir SMP, serta berumur antara rentang 25 s.d 40 tahun, pekerjaan wirausaha atau nelayan.
3. Secara umum kualitas pelayanan dalam Unit Layanan Uji Kompetensi adalah Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar diantara 88,31 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **94,35**.
4. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks **3,774**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Pelatihan Safety Basic Training adalah **Sangat Baik**.

### 4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil survei kepuasan masyarakat dalam unit keterampilan pelaut yaitu :

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan;
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik;
3. Perlu adanya pelatihan yang berkelanjutan tiap tahun tentang pelayanan prima bagi semua petugas pelayanan publik yang ada di unit pelayanan publik.
4. 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;

5. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai pelayanan yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang; serta,
6. mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.



Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASA MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan SWASTA :  PNS  TNI  POLRI  MAHASISWA  WIRAUSAHA  
 Lainnya..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : Pelatihan BST, Revalidasi BST, Ujian ANKAPIN/ATKAPIN, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

Lampiran 2. Nilai per Unsur per Responden

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Lampiran 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN  
TRIWULAN DUA TAHUN 2023

NILAI IKM	Nama Layanan :
<b>94,35</b>	<b>BST <i>Non Konvensi</i> (Kapal Layar Motor) Unit Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan</b>  Jumlah Responden : 16 Orang  Periode Survei Bulan April s.d Juni 2023

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan

Masukan Anda Sangat Bermanfaat Untuk Kemajuan Politeknik Ahli Usaha Perikanan  
Agar Terus Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

Jakarta, Juli 2023

Direktur, Politeknik Ahli Usaha Perikanan



Dr. Muhammad Hery Riyadi Alauddin, S.Pi.,M.Si

# **POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN**

**Jalan AUP Pasar Minggu Jakarta 12520 Po.Box 7239/PSM**

**Telp. 021 . 7806874**

**Fax . 021. 7805030 / 78830275**

**Kotak Pos 7239 / PSM**

**Jakarta 12520**