



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI
PENGELOLAAN
SUMBER DAYA
PESISIR DAN LAUT
(BPSPL) PADANG

TRIWULAN IV

2024

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa terhaturkan kepada Allah SWT yang sudah mengaruniakan kepada kita rahmat, hidayah dan inayahnya, karena dengannya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 ini dilingkungan Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Padang dapat tersusun.

Adapun penyusunan laporan ini sebagai pelaksanaan pembangunan zona integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM). Laporan kegiatan ini memuat hasil survei kepuasan masyarakat dilingkungan Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Padang.

Kami menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan yang terdapat pada laporan ini. Dengan demikian, kami sungguh-sungguh mengharapkan kritik dan saran bagi segenap pihak untuk kami jadikan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan kinerja untuk membangun.

Padang, 7 Januari 2025
Kepala Balai Pengelolaan Sumberdaya
Pesisir dan Laut Padang,

Fajar Kumriawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
Lampiran 1. Tampilan Kuesioner SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024	19
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data Responden untuk Keseluruhan Layanan dan per Jenis Layanan	20
Lampiran 3. Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024	27
Lampiran 4. Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya	28

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan tersebut. Ditjen Pengelolaan Ruang Laut melalui Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Padang dilakukan terhadap jenis layanan utama yaitu penerbitan Surat Angkut Jenis Ikan (SAJI) jenis ikan Appendix CITES dan rekomendasi perdagangan jenis ikan *look alike species* sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Survei Kepuasan Masyarakat tersebut mendokumentasikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan surat rekomendasi perdagangan jenis ikan *look alike species* dari Unit Pelayanan lingkup Ditjen Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut. Survei ini ingin mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk pelayanan publik selanjutnya. Selain itu data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan perizinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, BPSPL Padang perlu mengambil langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dasar hukum yang digunakan dalam Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri KP No 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Perdirjen Pengelolaan Ruang Laut No 20 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Jenderal Pengelolaan Ruang Laut.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Padang. Survei Kepuasan Masyarakat menggambarkan kinerja pelayanan BPSPL Padang yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diraih BPSPL Padang sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan publik yang memerlukan perbaikan.

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh BPSPL Padang;

2. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di lingkup BPSPL Padang;
3. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BPSPL Padang secara periodik;
4. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada BPSPL Padang;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan BPSPL Padang.

II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPSPL Padang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tim yang sesuai surat tugas pada kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat BPSPL Padang Tahun 2024.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Survei dilakukan menyebarkan kuesioner elektronik (*e-survei*) kepada pelaku usaha yang terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili masing-masing unsur pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan melengkapi isian pada tautan yang dibagikan kepada pelaku usaha oleh petugas di masing-masing unit layanan. Penerima layanan di unit pelayanan yang bersangkutan akan mengisi tautan kuesioner dan hasilnya diterima oleh tim pelaksana survei. Hasil olahan data akan menghasilkan nilai yang dituangkan kedalam laporan dan dikategorikan dalam keterangan mutu pelayanan:

Tabel 1. Keterangan Rentang Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai	Keterangan	Rentang Nilai
A	Sangat Baik	88,31 – 100
B	Baik	76,61 – 88,30
C	Kurang Baik	65,00 – 76,60
D	Tidak Baik	25,00 – 64,99

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi sembilan unsur pelayanan dengan mengadopsi Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara layanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang diberikan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis layanan 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, keterampilan, 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 pengaduan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Penyusunan kuesioner elektronik dilakukan melalui Tools Survei Kepuasan Masyarakat (Susan KKP) yang dijalankan berbasis web (<https://ptsp.kkp.go.id/skm>). Berdasarkan arahan dari Kemenpan RB, terdapat penyesuaian unsur yang dinilai untuk relevansi penilaian menyesuaikan pelayanan yang sudah berbasis digital, unsur-unsur yang disesuaikan tersaji pada tabel 1.

Tabel 1. Penyesuaian Unsur Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Dinilai		
	Urutan Pada Kuesioner	Semula	Menjadi
1	Unsur Ke-6	Kompetensi Pelaksana	Kecepatan Respon
2	Unsur Ke-7	Perilaku Pelaksana	Kemudahan Fitur
3	Unsur Ke-9	Sarana dan Prasarana	Kualitas Isi/Konten

2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah seluruh wilayah kerja BPSPL Padang yang meliputi tujuh provinsi di Pulau Sumatera meliputi Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Riau, Jambi dan Sumatera Selatan yang dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Lokasi Pengumpulan Data SKM BPSPL Padang

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan IV Tahun 2024 dilaksanakan pada rentang waktu Bulan Oktober – Desember dimulai dari tanggal 01 Oktober 2024 sampai dengan 31 Desember 2024.

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah kerja BPSPL Padang mulai dari Provinsi Aceh hingga Provinsi Sumatera Selatan. Jumlah responden diketahui dari tabel sampel Krejcie and Morgan (Lampiran II Permenpan RB No. 14 Tahun 2017) yang perhitungannya dilakukan menggunakan formula Isaac & Michael sebagai berikut:

$$S = \frac{X^2 NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 P(1 - P)}$$

dimana:

- X^2 = Nilai Chi Square tabel (= 3.841) dimana $df = 1$ dan $\alpha = 5\% = 0,05$
- P = Perkiraan Proporsi Populasi (jika tidak diketahui maka $P = 0.5$)
- N = Jumlah Populasi
- d = Tingkat Toleransi Kesalahan (0.05)

Untuk periode survei kali ini, perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} S &= \frac{3.841 \times 67 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2 \times 66) + (3.841 \times 0.5 \times 0.5)} \\ &= \frac{64.33675}{0.165 + 0,96025} \\ &= \frac{64.33675}{1,12525} \\ &= 57.14 \approx 57 \end{aligned}$$

Jumlah responden SKM periode Triwulan IV Tahun 2024 adalah 57 responden.

III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 JUMLAH RESPONDEN SKM

Diketahui hingga akhir periode survei, terdapat 57 isian yang terhimpun. Setelah dilakukan proses validasi data antara admin UPP serta admin eselon I, responden dengan isian valid dalam periode SKM kali ini berjumlah 53 responden yang terdiri dari 20 responden untuk layanan penerbitan Surat Angkut Jenis Ikan (SAJI) Dalam Negeri dan 33 responden untuk layanan penerbitan rekomendasi. Ditemui isian ganda untuk responden yang sama serta isian yang salah dalam pemilihan jenis layanan yang dinilai sehingga tidak seluruh data diolah untuk penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat.

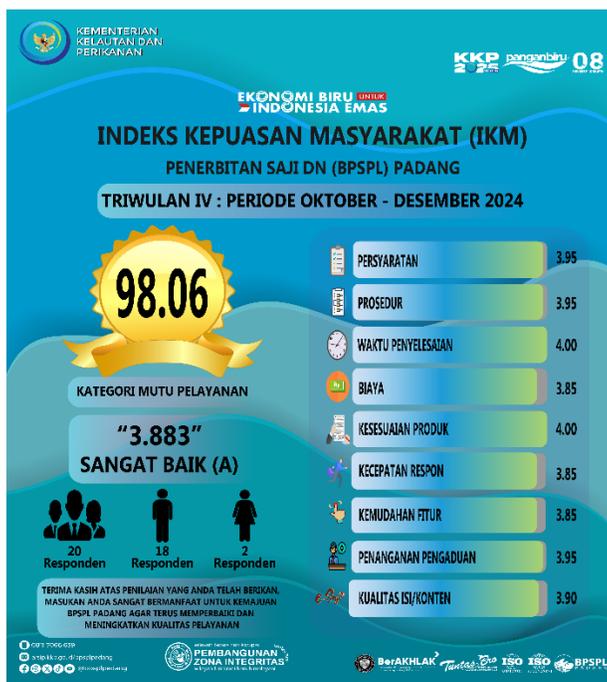
3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah divalidasi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang diberikan BPSPL Padang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat BPSPL Padang Triwulan IV Tahun 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat tidak hanya dihitung secara kumulatif untuk melihat capaian yang diraih secara umum, namun perhitungan juga dilakukan untuk tiap jenis layanan yang didapatkan. Hasil yang diraih berdasarkan jenis layanan tersebut tersaji dalam gambar 3 dan gambar 4.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerbitan SAJI DN



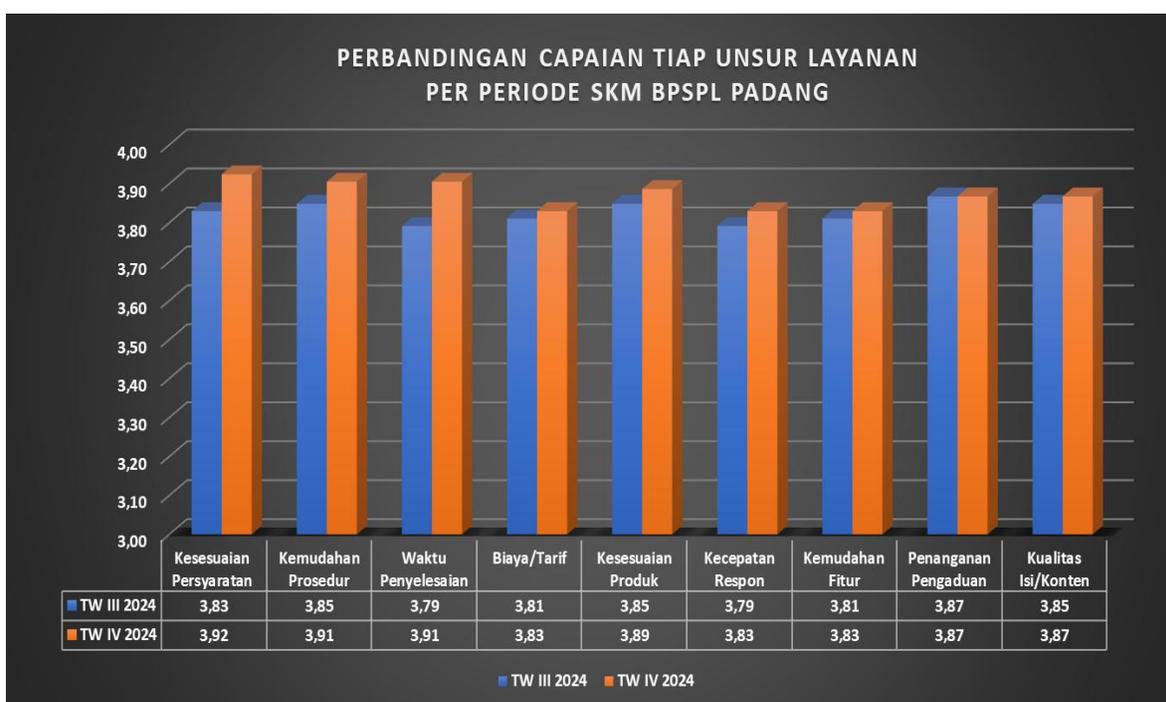
Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerbitan Rekomendasi

IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN

Merujuk pada hasil yang diperoleh selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, pada periode triwulan IV ini delapan unsur layanan mengalami peningkatan, dan satu unsur layanan lainnya memiliki capaian yang tidak berubah dibanding periode sebelumnya. Delapan unsur mengalami peningkatan dengan kisaran 0,02 – 0,11 poin. Peningkatan capaian terbesar ditemukan pada unsur waktu penyelesaian (0,11 poin). Capaian unsur ini berada pada angka 3,91. Selain itu unsur lain yang mengalami peningkatan dengan poin cukup besar adalah unsur kesesuaian persyaratan serta kemudahan prosedur dengan kenaikan masing masing 0,09 poin dan 0,06 poin dari capaian sebelumnya sehingga pada triwulan IV ini capaiannya berada pada angka 3,92 dan 3,91.

Terdapat unsur yang capaiannya tidak berubah yaitu penanganan pengaduan. Raihian capaian sebesar 3,87 merupakan hasil yang juga didapat pada periode sebelumnya. Pada periode triwulan IV kali ini tidak ditemukan unsur yang mengalami penurunan capaian. Visualisasi detail perbandingan capaian hasil SKM periode triwulan IV dan periode sebelumnya dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Perbandingan Capaian Tiap Unsur Layanan Per Periode SKM BPSPL Padang

Jika dilihat per jenis layanan, pada layanan penerbitan SAJI DN terdapat dua unsur yang meraih capaian maksimal (indeks 4,00) yaitu unsur waktu penyelesaian dan kesesuaian produk. Pada periode sebelumnya kedua unsur ini masing masing mendapat indeks sebesar 3,76 dan 3,81. Unsur-unsur lain seperti kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur dan penanganan pengaduan meraih capaian indeks sebesar 3,95. Empat unsur lainnya meraih capaian indeks sebesar 3,90 (kualitas isi/konten) dan 3,85 (biaya/tarif layanan, kecepatan respon, kemudahan fitur).

Pada layanan penerbitan rekomendasi, kenaikan capaian indeks terjadi pada tiga unsur yaitu kesesuaian persyaratan, waktu penyelesaian, dan kualitas/isi konten. Capaian pada ketiga unsur ini 3,95 untuk unsur kesesuaian persyaratan dan 3,85 untuk waktu penyelesaian dan kualitas/isi konten. Adapun satu unsur yang tidak berubah capaiannya yaitu kemudahan prosedur dengan indeks 3,88. Sementara lima unsur lainnya (biaya/tarif layanan, kesesuaian produk, kecepatan respon, kemudahan fitur dan penanganan pengaduan) mengalami penurunan capaian indeks dengan skor serupa yaitu 3,82.

Dari hasil yang dicapai baik secara kumulatif keseluruhan layanan ataupun per jenis layanan, didapatkan tiga unsur yang indeks capaiannya lebih rendah disbanding dengan unsur lain yaitu biaya/tarif layanan, kecepatan respon serta kemudahan fitur. Untuk meningkatkan capaian pada ketiga unsur ini di periode berikutnya, maka fokus tindak lanjut hasil SKM akan berada ketiga unsur ini.

BIAYA/TARIF LAYANAN

Raihan indeks pada unsur ini secara kumulatif keseluruhan layanan meningkat 0,02 poin. Namun peningkatan tersebut justru tidak terjadi pada layanan rekomendasi dimana capaian indeks turun sebesar 0,02 poin. Peningkatan capaian pada layanan SAJI DN sebesar 0,09 poin nyatanya belum cukup untuk menjadikan raihan pada unsur ini lebih tinggi dibanding hasil pada unsur lain pada periode kali ini. Diketahui pada layanan rekomendasi terdapat pelaku usaha yang sebelumnya sudah terdaftar sebagai pelaku usaha kategori UMK di Unit Pelaksana Teknis lain lingkup Ditjen PKRL membuka gudang baru di wilayah kerja BPSPL Padang sehingga harus membuat akun baru dengan penerapan perhitungan PNBPN yang belum terkategori UMK. Pembukaan evaluasi kategori UMK bagi pelaku usaha akan dilakukan untuk menyesuaikan pemberlakuan tarif PNBPN dan meningkatkan capaian pada unsur ini.

KECEPATAN RESPON

Unsur ini mendapatkan raihan kumulatif yang meningkatkan sebesar 0,04 poin dan hal ini diikuti pula dengan peningkatan 0,09 poin (untuk layanan penerbitan SAJI DN) serta 0,01 poin

(untuk layanan penerbitan rekomendasi) jika dilihat per jenis layanan. Peningkatan yang diraih nyatanya belum dapat menjadi unsur ini mendapat capaian yang lebih tinggi dibanding unsur lain. Jika pada periode sebelumnya upaya perbaikan telah dilakukan dengan pengecekan notifikasi per tahapan layanan, maka pada periode ini perlu dilakukan penyebarluasan informasi terkait jenis ikan yang diajukan menyesuaikan pada layanan yang tersedia. Hal ini dapat dilakukan untuk memudahkan pemrosesan layanan oleh petugas sehingga dapat meminimalisasi proses koreksi untuk permohonan yang telah diajukan.

KEMUDAHAN FITUR

Capaian indeks secara kumulatif pada unsur ini meningkat sebesar 0,02 poin. Namun peningkatan tersebut justru tidak terjadi pada layanan rekomendasi dimana capaian indeks turun sebesar 0,02 poin. Peningkatan capaian pada layanan SAJI DN sebesar 0,09 poin nyatanya belum cukup untuk menjadikan raihan pada unsur ini lebih tinggi dibanding hasil pada unsur lain pada periode kali ini. Untuk meningkatkan capaian pada unsur ini di periode selanjutnya, pembuatan tutorial pengajuan permohonan akan dilakukan untuk semakin mempermudah pelaku usaha dalam menggunakan aplikasi layanan.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis permasalahan yang telah disampaikan, rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan tersaji pada tabel 2.

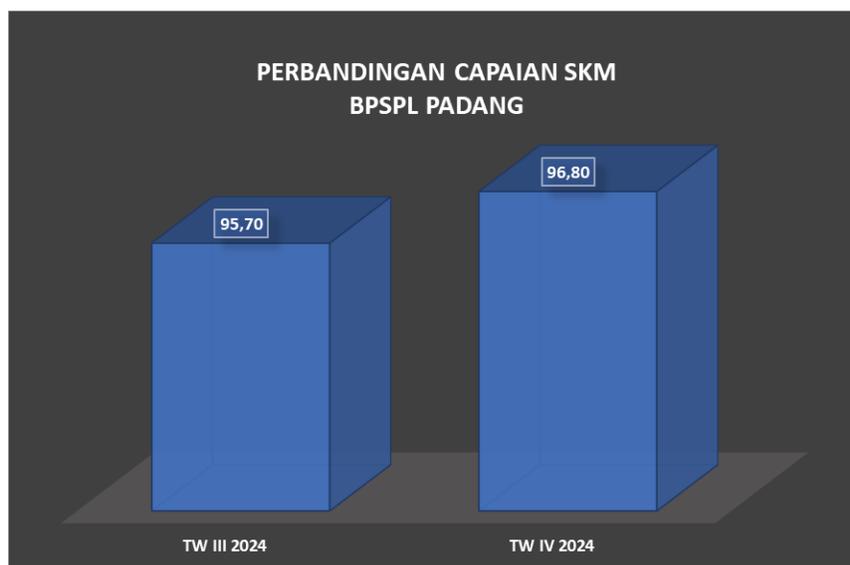
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
Penerbitan SAJI DN dan Rekomendasi							
1	Biaya/Tarif Layanan	1.1 Pembukan evaluasi kategori UMK bagi pelaku usaha	✓				Tim Pelayanan
2	Kecepatan Respon	2.1 Penyebarluasan informasi jenis ikan sesuai dengan jenis layanan yang	✓				Tim Pelayanan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		diajukan					
3	Kemudahan Fitur	3.1 Pembuatan tutorial pengajuan permohonan	✓				Tim Pelayanan

4.3 TREN NILAI SKM

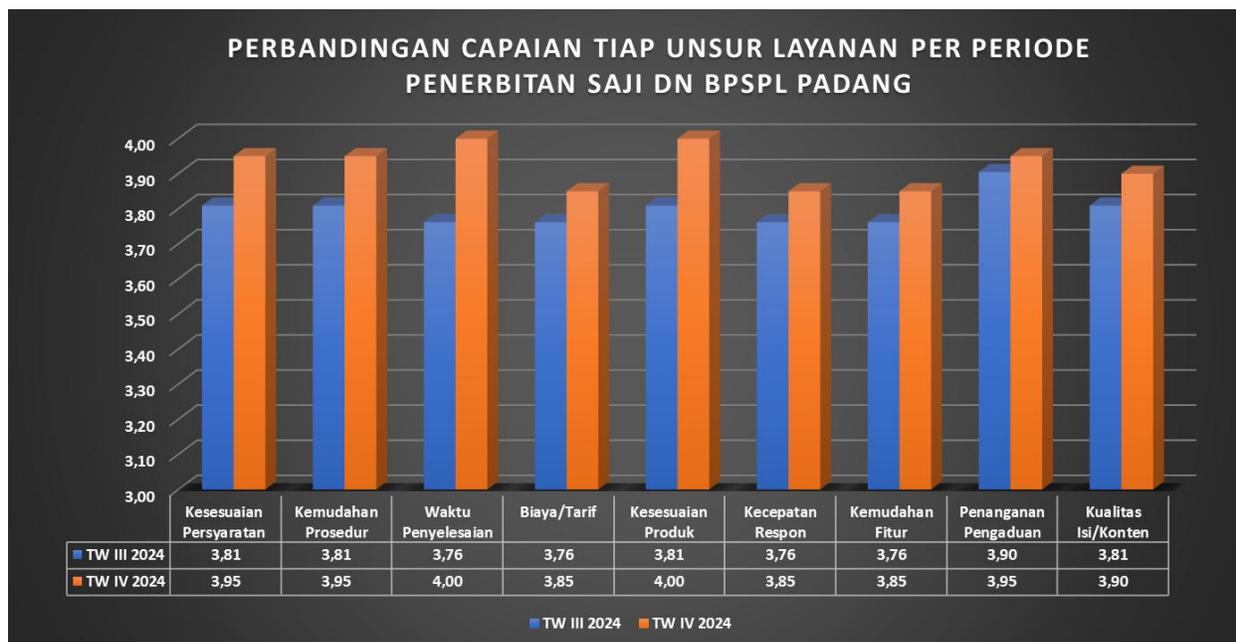
Secara umum selama dua periode terakhir (triwulan III dan triwulan IV tahun 2024) capaian hasil SKM mengalami peningkatan. Terjadi kenaikan sejumlah 1,10 poin. Capaian ini merupakan dampak langsung dari meningkatnya capaian pada delapan dari sembilan unsur layanan yang dinilai. Peningkatan capaian pada delapan unsur ini membuat capaian SKM berada pada skor 96,80. Visualisasi perbandingan capaian tersebut dapat dilihat pada gambar 6.



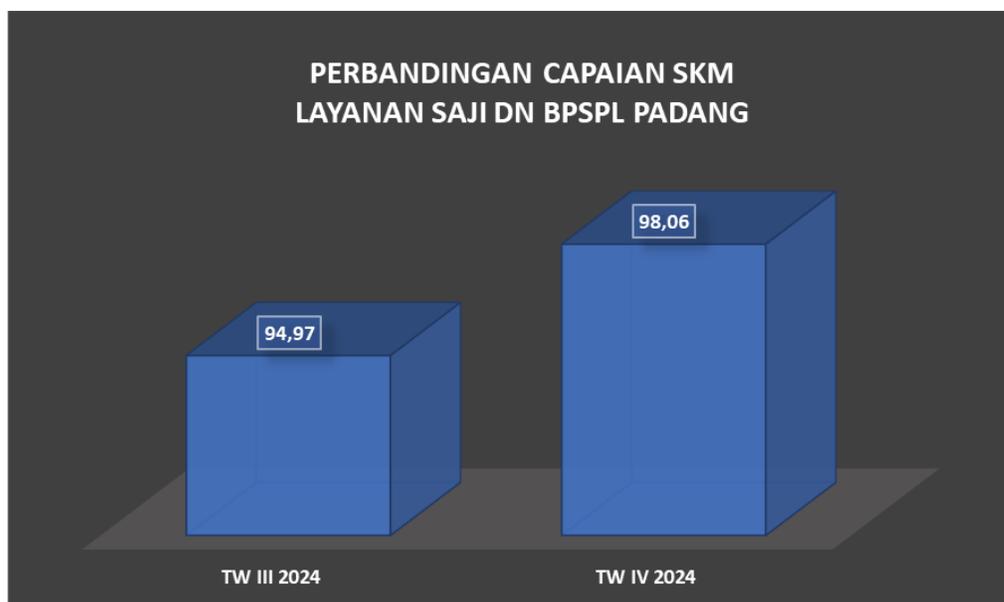
Gambar 6. Perbandingan Capaian SKM BPSPL Padang

Jika dilihat per jenis layanan yang dimandatkan kepada BPSPL Padang, tren peningkatan capaian ini juga terjadi pada layanan penerbitan SAJI DN dengan kenaikan capaian sebesar 3,08 poin. Jika dilihat per unsur layanan SAJI DN terjadi peningkatan pada seluruh unsur dengan kisaran peningkatan antara 0,05 – 0,24 poin. Unsur yang mengalami peningkatan tertinggi dengan kenaikan poin capaian 0,24 poin adalah unsur waktu penyelesaian. Sementara unsur yang mengalami peningkatan capaian paling sedikit adalah unsur penanganan pengaduan. Detail

perubahan capaian per unsur serta capaian keseluruhan untuk layanan penerbitan SAJI DN dapat dilihat pada gambar 7 dan gambar 8.



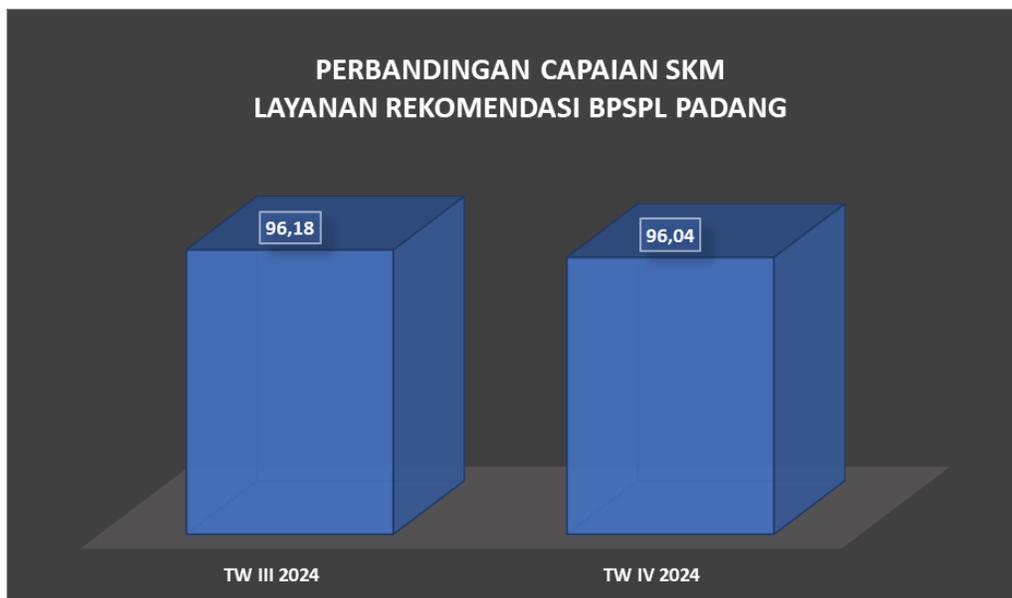
Gambar 7. Perbandingan Capaian Tiap Unsur Layanan Per Periode Penerbitan SAJI DN BPSPL Padang



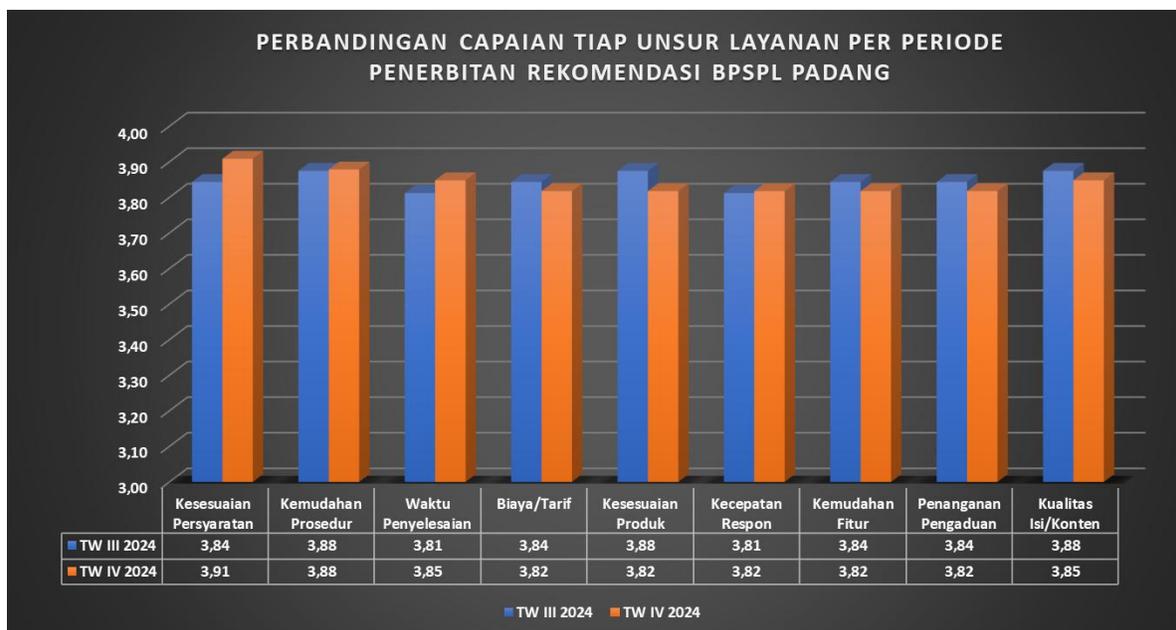
Gambar 8. Perbandingan Capaian SKM Layanan SAJI DN BPSPL Padang

Pada layanan penerbitan rekomendasi, tren yang terjadi justru adalah penurunan capaian sebesar 0,14 poin. Penurunan capaian terjadi pada lima dari sembilan unsur menjadikan capaian SKM terpengaruh secara langsung. Rentang penurunan yang terjadi pada kelima unsur berada

dengan kisaran 0,02 – 0,06 poin. Sementara pada tiga unsur lainnya ditemui peningkatan capaian dengan 0,01 – 0,07 poin. Sementara satu unsur lainnya mendapat raihan indeks serupa dengan periode sebelumnya. Visualisasi tren capaian layanan penerbitan rekomendasi terlampir sebagai berikut.



Gambar 9. Perbandingan Capaian SKM Layanan Rekomendasi BPSPL Padang



Gambar 10. Perbandingan Capaian Tiap Unsur Layanan Per Periode Penerbitan Rekomendasi BPSPL Padang

V. KESIMPULAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diraih BPSPL Padang pada periode triwulan IV tahun 2024 adalah **96,80** yang berdasarkan kategori mutu layanan masuk dalam kategori **Sangat Baik**. Raih Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan penerbitan dokumen SAJI DN adalah 98,06 dan untuk layanan penerbitan dokumen rekomendasi adalah 96,04;
2. Unsur layanan yang memerlukan perbaikan pada periode selanjutnya adalah unsur biaya/tarif layanan, unsur kecepatan respon, serta unsur kemudahan fitur.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampilan Kuesioner SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024

Data Responden

Nama

Jenis Usaha Perseorangan
 Korporasi

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

Usia < 25 Tahun
 25 s/d 40 Tahun
 > 40 Tahun

Pendidikan SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 D3

Pekerjaan PNS Pegawai Swasta
 TNI/POLRI Wirausaha
 Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(In a scale, how suited the requirements and the types of services)

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
(In a scale, was the service requirements easy)

Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
(In a scale, was the duration of the service fast)

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
(In a scale, was the cost based on its regulation)

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
(In a scale, was the quality of the service good and suited on its regulation)

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
(In a scale, how was the staff's competency when giving services)

Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang cepat
 Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
(In a scale, how easy to use any features of the service system application)

Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?
(In a scale, how was our service facilities)

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
(In a scale, how was the online and offline complains facilities)

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

Kesimpulan

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

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran

* Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data Responden untuk Keseluruhan Layanan dan per Jenis Layanan

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYRAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN (SELURUH LAYANAN)

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									ID Survei
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101571
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101616
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	101783
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101807
5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	101818
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101820
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104976
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104980
9	4	4	4	3	4	3	3	3	3	105024
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	105040
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105041
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105048
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105063
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105086
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105128
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105133
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105230
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105317
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105388
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105406
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91460
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91762
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101572
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101618

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101813
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101822
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101829
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101858
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101925
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101933
31	4	3	3	4	3	3	3	3	4	101938
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101966
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104966
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104978
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104981
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105010
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105023
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105028
39	4	3	3	3	3	4	3	3	3	105029
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	105053
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105061
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105076
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105083
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105085
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105087
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	105092
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105130
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105231
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105315
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105492
51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	105500
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105537
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	105592
Σ Nilai /Unsur	208	207	207	203	206	203	203	205	205	
NRR/ Unsur	3,9245283	3,9056604	3,9056604	3,8301887	3,8867925	3,8301887	3,8301887	3,8679245	3,8679245	

	98,113208	97,641509	97,641509	95,754717	97,169811	95,754717	95,754717	96,698113	96,698113	
NRR Tertimbang/Unsur	0,4316981	0,4296226	0,4296226	0,4213208	0,4275472	0,4213208	0,4213208	0,4254717	0,4254717	3,833396226
Σ Nilai Semua Unsur										1847
IKM PELAYANAN										96,80293501

Keterangan :

- U₁ s.d. U₉ = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

- U₁ : Kesesuaian Persyaratan
- U₂ : Kemudahan Prosedur
- U₃ : Waktu Penyelesaian
- U₄ : Biaya/Tarif
- U₅ : Kesesuaian Produk
- U₆ : Kecepatan Respon
- U₇ : Kemudahan Fitur
- U₈ : Penanganan Pengaduan
- U₉ : Kualitas Isi/Konten

IKM UNIT PELAYANAN :	96,80
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYRAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN (SAJI DN)

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									ID Survei
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101571
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101616
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	101783
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101807
5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	101818
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101820
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104976
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104980
9	4	4	4	3	4	3	3	3	3	105024
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	105040
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105041
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105048
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105063
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105086
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105128
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105133
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105230
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105317
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105388
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105406
∑ Nilai /Unsur	79	79	80	77	80	77	77	79	78	
NRR/ Unsur	3,95	3,95	4	3,85	4	3,85	3,85	3,95	3,9	
	98,75	98,75	100	96,25	100	96,25	96,25	98,75	97,5	
NRR Tertimbang/Unsur	0,4345	0,4345	0,44	0,4235	0,44	0,4235	0,4235	0,4345	0,429	3,883
∑ Nilai Semua Unsur										706

IKM PELAYANAN

98,0555556

Keterangan :

- U ₁ s.d. U ₉	= Unsur-Unsur pelayanan	U ₁	: Kesesuaian Persyaratan : Kemudahan
- NRR	= Nilai rata-rata	U ₂	: Prosedur
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U ₃	: Waktu Penyelesaian
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U ₄	: Biaya/Tarif
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U ₅	: Kesesuaian Produk
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U ₆	: Kecepatan Respon
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11	U ₇	: Kemudahan Fitur
		U ₈	: Penanganan Pengaduan
		U ₉	: Kualitas Isi/Konten

IKM UNIT PELAYANAN :	98,06
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYRAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN (LAYANAN REKOMENDASI)

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									ID Survei
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91460
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91762
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101572
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101618
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101813
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101822
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101829
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101858
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101925
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101933
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4	101938
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101966
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104966
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104978
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104981
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105010
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105023
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105028
19	4	3	3	3	3	4	3	3	3	105029
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	105053
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105061
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105076
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105083
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105085
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105087

26	3	4	3	3	3	3	3	3	3	105092
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105130
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105231
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105315
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105492
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3	105500
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105537
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	105592
∑ Nilai /Unsur	129	128	127	126	126	126	126	126	127	
NRR/ Unsur	3,9090909	3,8787879	3,8484848	3,8181818	3,8181818	3,8181818	3,8181818	3,8181818	3,8484848	
	97,727273	96,969697	96,212121	95,454545	95,454545	95,454545	95,454545	95,454545	96,212121	
NRR Tertimbang/Unsur	0,43	0,4266667	0,4233333	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,4233333	3,803333333
∑ Nilai Semua Unsur										1141
IKM PELAYANAN										96,04377104

Keterangan :

- U₁ s.d. U₉ = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

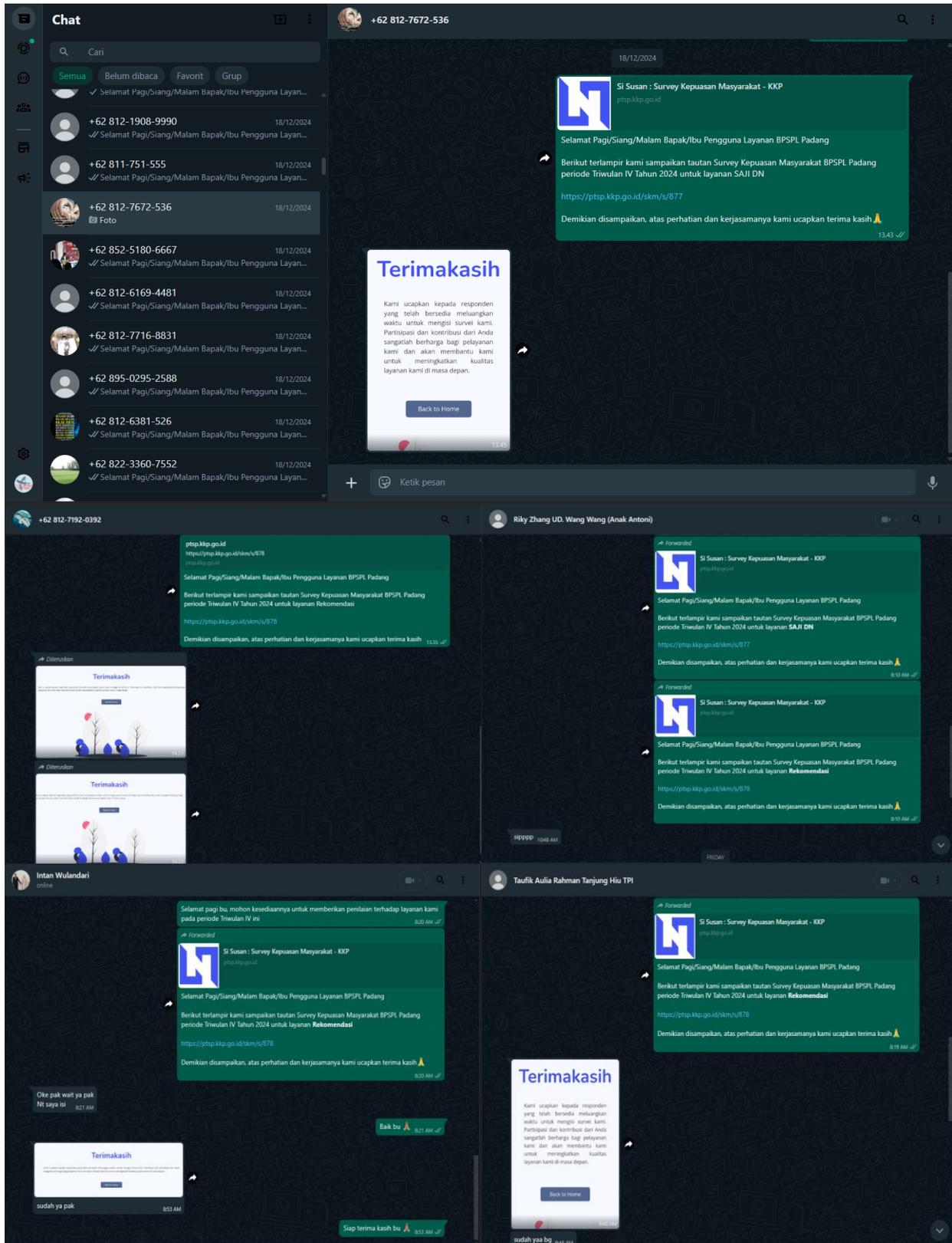
- U₁ : Kesesuaian Persyaratan
- U₂ : Kemudahan Prosedur
- U₃ : Waktu Penyelesaian
- U₄ : Biaya/Tarif
- U₅ : Kessuaian Produk
- U₆ : Kecepatan Respon
- U₇ : Kemudahan Fitur
- U₈ : Penanganan Pengaduan
- U₉ : Kualitas Isi/Konten

IKM UNIT PELAYANAN :	96,04
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024



Lampiran 4. Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa terhatirkan kepada Allah SWT yang sudah mengaruniakan kepada kita rahmat, hidayah dan inayahnya, karena dengannya Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 ini dilingkungan Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Padang dapat tersusun.

Adapun penyusunan laporan ini sebagai pelaksanaan pembangunan zona integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM). Laporan kegiatan ini memuat hasil survei kepuasan masyarakat dilingkungan Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Padang.

Kami menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan yang terdapat pada laporan ini. Dengan demikian, kami sungguh-sungguh mengharapkan kritik dan saran bagi segenap pihak buat kami jadikan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan kinerja untuk membangun.

Padang, 31 Oktober 2024
Kepala Balai Pengelolaan Sumberdaya
Pesisir dan Laut Padang,



Fajar Kurniawan

I. PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM antara lain mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diraih pada periode tersebut serta mengetahui unsur-unsur pelayanan yang perlu perbaikan atau ditingkatkan dibandingkan periode sebelumnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL Padang) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPSPL Padang periode triwulan III Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,83	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,79	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,81	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,85	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana (Kecepatan Respon)	3,79	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana (Kemudahan Fitur)	3,81	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,87	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana (Kualitas Isi/Konten)	3,85	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari beberapa unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur-unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

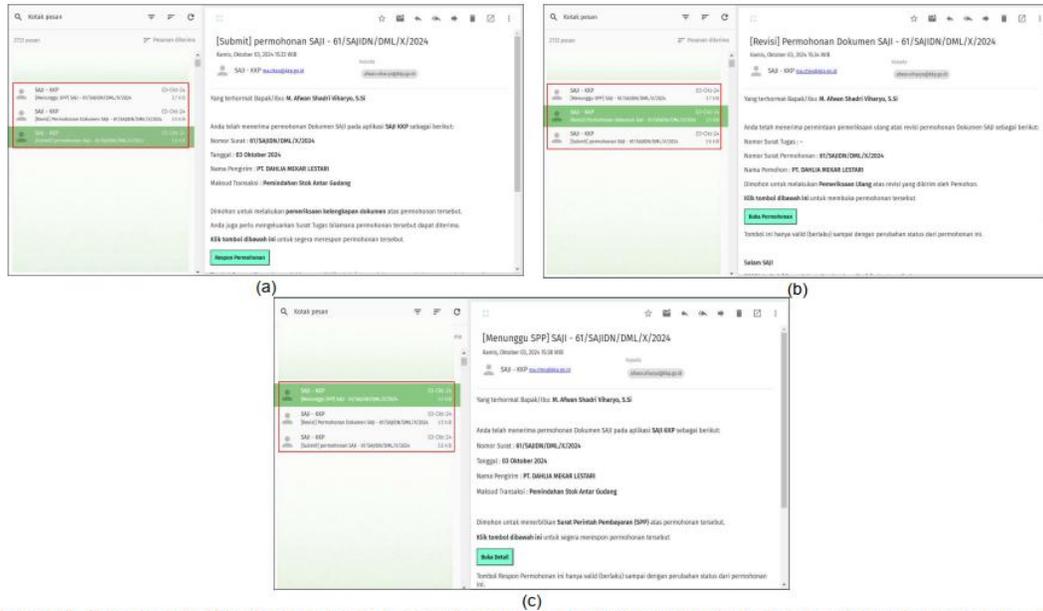
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
Penerbitan SAJI DN							
1	Kecepatan Respon	1.1 Pemantauan notifikasi tiap tahapan layanan yang masuk ke email terdaftar				✓	Tim Pelayanan
2	Kemudahan Fitur	2.1 Penyediaan tutorial mekanisme pengajuan kuota 2.2 Penyampaian <i>reminder</i> (peringat) kepada pelaku usaha untuk mengajukan kuota				✓	Tim Pelayanan
Penerbitan Rekomendasi							
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Pemantauan jam layanan				✓	Tim Pelayanan

III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

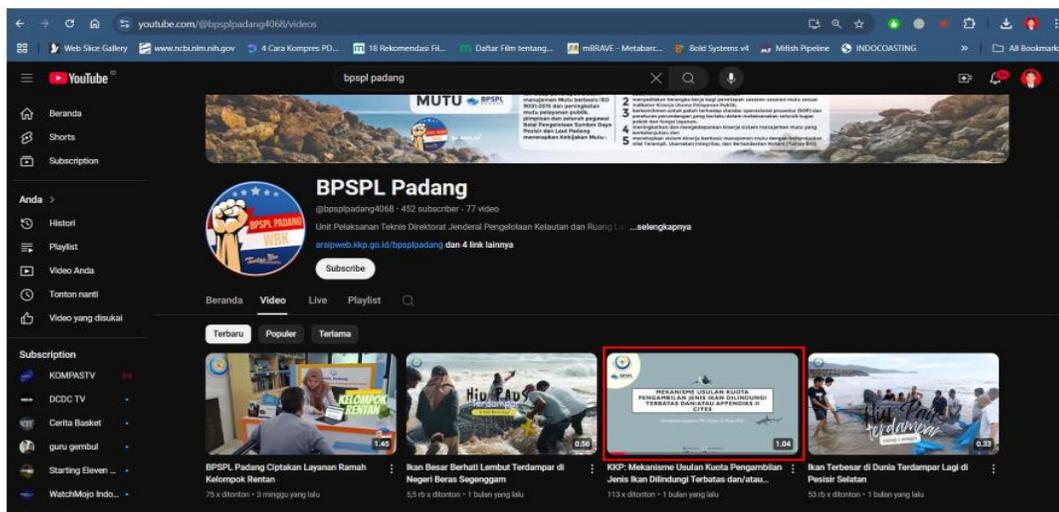
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
Penerbitan SAJI DN					
1	1.1 Pemantauan notifikasi tiap tahapan layanan yang masuk ke email terdaftar.	Telah Ditindaklanjuti	Pemantauan notifikasi pada email terdaftar dilakukan sebagai usaha untuk meningkatkan kecepatan respon ketika permohonan telah diajukan. Apabila permohonan telah sesuai maka dapat dilanjutkan untuk pemeriksaan jenis ikan yang akan dilalu lintaskan dan jika dibutuhkan koreksi maka poin-poin koreksi dapat segera disampaikan serta ditindaklanjuti oleh pemohon. Dengan pemantauan ini pelayanan yang dilakukan akan meningkatkan kecepatan respon dalam pemrosesan layanan. Hal ini dibuktikan dengan penyampaian revisi dan pemrosesan per tahapan layanan yang kurang dari 10 menit.	Detail dokumentasi pelaksanaan tindak lanjut SKM dapat dilihat pada Gambar 1	Tidak Ada
2	2.1 Penyediaan tutorial mekanisme pengajuan kuota 2.2 Penyampaian <i>reminder</i> (pengingat) kepada pelaku usaha untuk mengajukan kuota	Telah Ditindaklanjuti	Pengajuan kuota dilakukan dalam tiga termin dengan kuota tahap pertama pada awal tahun berjalan, tahap kedua pada triwulan ketiga tahun berjalan dan tahap ketiga pada triwulan keempat tahun berjalan. Dalam pelaksanaannya terdapat pelaku usaha pemanfaat jenis ikan yang baru selesai melakukan pengurusan SIPJI setelah periode pembukaan kuota	Detail dokumentasi pelaksanaan tindak lanjut SKM dapat dilihat pada Gambar 2 dan 3	Tidak Ada

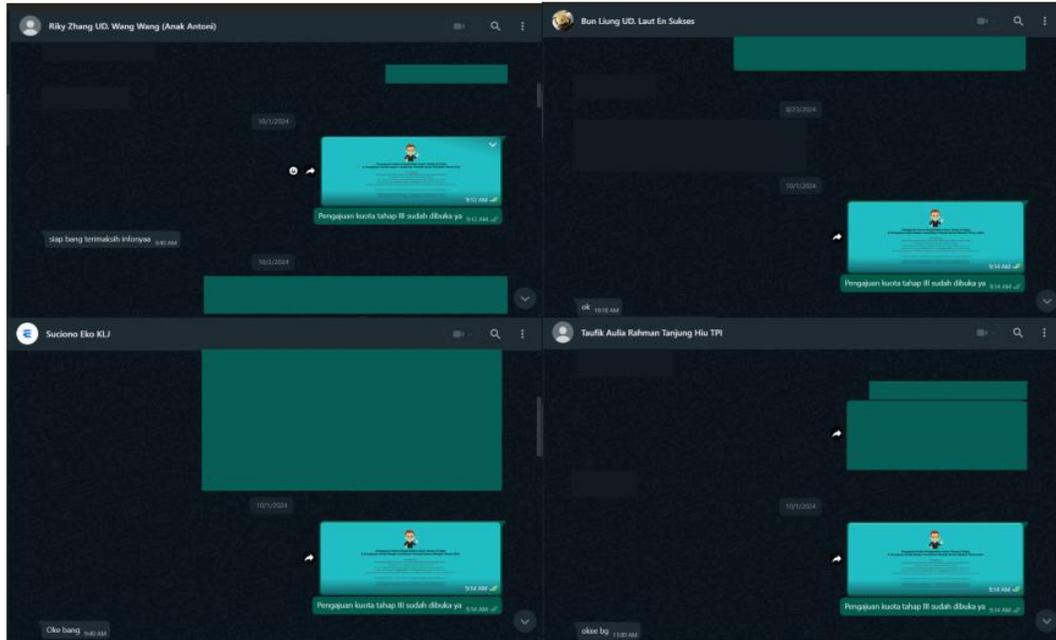
			sehingga belum memahami mekanisme pengajuan kuota saat periode pengurusan dibuka. Penyediaan tutorial ini dimaksudkan untuk memudahkan baik petugas untuk mengarahkan dan menjelaskan tata caranya serta pelaku usaha dalam hal akses dan pengajuannya sehingga bagi pelaku usaha yang berdomisili tidak dekat dengan kantor BPSPK Padang maupun wilayahnya dapat terinformasikan. Selain itu, penyampaian <i>reminder</i> (pengingat) kepada pelaku usaha dilakukan agar usulan kuota dapat disampaikan sesuai dengan periodenya sehingga tidak tertolak.		
Penerbitan Rekomendasi					
1	1.1 Pemantauan jam layanan	Telah Ditindaklanjuti	Pemantauan jam layanan dilakukan untuk mempersingkat waktu layanan yang diberikan. Pemantauan dilakukan dengan mencatat jam pelaksanaan per tahapan layanan. Untuk permohonan yang masuk sebelum jam 12.00 WIB ditargetkan selesai pada hari yang sama, dikucualikan untuk permohonan yang membutuhkan koreksi ataupun permohonan yang berdasarkan permintaan pelaku usaha tidak diperiksa pada tanggal yang sama. Untuk permohonan yang masuk setelah pukul 12.00 WIB, pelaksanaan pemeriksaan diperbolehkan dilakukan hari berikutnya.	Detail dokumentasi pelaksanaan tindak lanjut SKM dapat dilihat pada Gambar 4	Tidak Ada



Gambar 1. Pemantauan Notifikasi Permohonan via Email; (a) permohonan masuk; (b) penyampaian hasil revisi oleh pemohon; (c) penyampaian notifikasi penerbitan billing kepada petugas penerbit PNPB



Gambar 2. Tampilan tutorial pada situs youtube di channel BPSPL Padang



Gambar 3. Penyampaian reminder (peringat) pengajuan kuota kepada pelaku usaha

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Nama Perusahaan	Wilayah	Jenis Layanan	Nomor Pemohonan	Nama Petugas	Penyelesaian		Hari
3	UD. Wang Wang	Tanjung Pinang	Rekom-CN	001/WWW/2024	M. Alwan Shadi Viharyo	Cemat		1
16	UD. Akats	Padang	Rekom-CN	45/ALX/2024	Melody Virginia	Cemat		1
21	Ahmad Pandi	Tanjung Pinang	Rekom-CN	04/AHACPANDI/2024	1. Ince M. Rizqan 2. M. Alwan Shadi Viharyo	Cemat		1
22	Ahmad Pandi	Batam	Rekom-CN	05/AHACPANDI/2024	1. Fajr Yulnar 2. Navila Ulf F	Cemat		1
23	UD. Wang Wang	Tanjung Pinang	Rekom-CN	002/WWW/2024	Ti Nur Sujatniko	Cemat		1
24	PT. Anusa Industri	Tanjung Pinang	Rekom-CN	001/IAMK/2024	1. Ince M. Rizqan 2. Ti Nur Sujatniko	Cemat		1
29	Nasabandi	Aceh	Rekom-CN	1191/SP/2024	1. Fady Pratama Widjaya 2. Rengga/ra Rusmar	Cemat		1
35	CV. Putra Telo Mandiri	Medan	Rekom-CN	035/PTMX/2024	1. Rota Bonar 2. Salman	Cemat		1
44	CV. Putra Telo Mandiri	Medan	Rekom-CN	036/PTMX/2024	Dina Sari	Cemat		1
47	Eremsyah Saputra	Tanjung Pinang	Rekom-CN	16/EP/2024	M. Alwan Shadi Viharyo	Cemat		1
51	UD. Wang Wang	Tanjung Pinang	Rekom-CN	020/WWW/2024	M. Alwan Shadi Viharyo	Cemat		1
55	CV. Kuala Lapeng	Aceh	Rekom-CN	68/KL BPSPL/2024	1. Fady Pratama Widjaya 2. Azzami Raeyid 3. Rengga/ra Rusmar	Cemat		1

Gambar 4. Pemantauan Jam Layanan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu BPSPL Padang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebesar 100%.