

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II 2024

PANGKALAN
PSDKP
JAKARTA



BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#2024
KKP BEYOND

KATA PENGANTAR

Kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor: 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan dan terpenuhinya hak – hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Peraturan tersebut dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi Pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Adanya kuisisioner ini diharapkan memberi gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik, khususnya penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Penerbitan lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI) lingkup Pangkalan Pengawasan SDKP Jakarta pada Triwulan II Tahun 2024. Semoga bermanfaat bagi unit pelayanan instansi pemerintah maupun masyarakat pengguna layanan.

Jakarta, 10 Juli 2024

Kepala Pangkalan PSDKP Jakarta



Akhmadon, S.Pi, MM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan.....	8
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan.	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.	14
5.1 Tabel Hasil SKM Triwulan Sebelumnya.	14
5.2 Tabel Rencana Tindak Lanjut.SKM sebelumnya	15
5.3 Tabel Realisasi atas Rekomendasi SKM sebelumnya.....	15
BAB VI. KESIMPULAN	16
6.1. Kesimpulan.....	16
6.2 Rekomendasi	16
LAMPIRAN	
1. Kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Data Dukung Tindak Lanjut Rekomendasi TW I Tahun 2024	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Responden SKM TW I Tahun 2024 Pangkalan PSDKP Jakarta.....	8
Tabel 2.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
Tabel 3.	Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur dan Nilai Nilai Rata-rata (NRR) Tertimbang per Unsur	11
Tabel 4.	Rekapitulasi Hasil SKM Periode Triwulan Sebelumnya.....	14
Tabel 6.	Tabel Rencana Tindak Lanjut atas Rekomendasi SKM Sebelumnya. 15	
Tabel 7.	Tabel Realisasi Rencana Tindak Lanjut atas Rekomendasi SKM Sebelumnya.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tahapan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	4
-----------	---	---

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Tren nilai SKM SLO TW II 2023 dan TW II 2024.....	13
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM TW II tahun 2024

Lampiran 3. Data Dukung Tindak Lanjut Atas Rekomendasi SKM TW I Tahun 2024

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 mengamanatkan 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 publik Pangkalan PSDKP Jakarta sebagai salah satu unit 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 Survey Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik lingkup Pangkalan PSDKP Jakarta adalah:

- 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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pangkalan PSDKP Jakarta.

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

Pangkalan PSDKP Jakarta melaksanakan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dengan menyebarkan kuesioner secara langsung melalui *google form* kepada responden terhadap seluruh jenis pelayanan publik yang dilaksanakan di Pangkalan PSDKP Jakarta. Adapun pelaksana kegiatan SKM di Pangkalan PSDKP Jakarta adalah seluruh Pengawas Perikanan yang ada di UPT maupun Satwas dan Wilker PSDKP Lingkup Pangkalan PSDKP Jakarta.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang di survei. Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Standar Laik Operasi dan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

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

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

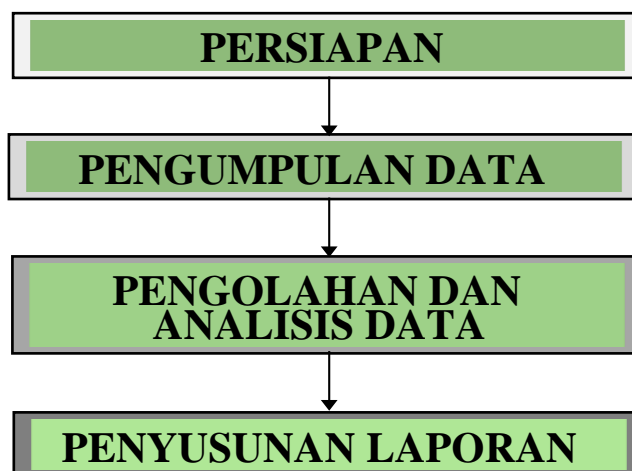
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Tahapan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, tim penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat berkoordinasi dengan petugas atau operator dari Pangkalan PSDKP Jakarta selaku penyelenggara pelayanan SLO dan LVHPI.
- b. *Kick-Off Meeting* tim penyusun untuk merencanakan jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para *interviewer* (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a). Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Judul kuesioner dan nama Instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden terkait dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : 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 dibagian terakhir, disediakan kolom untuk penyampaian kritik dan saran serta apresiasi terhadap penyedia pelayanan publik.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang Sangat Sulit sampai dengan Sangat Mudah maupun dari Sangat tidak Puas sampai dengan Sangat Puas. Untuk kategori

Sangat Sulit maupun Sangat Tidak Puas diberi nilai persepsi 1, Sulit atau Tidak Puas diberi nilai persepsi 2, Mudah maupun Puas diberi nilai persepsi 3, dan Sangat Mudah atau sangat Puas diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (sangat tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) **Kriteria Responden**

Kriteria responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan publik pada unit pelayanan Pangkalan PSDKP Jakarta dan unit masing-masing pelayanan di Satuan Pengawasan SDKP. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan Standar Laik Operasi dan atau Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan pada Pangkalan PSDKP Jakarta.

c) **Metode Pemilihan Responden**

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna jasa layanan yang masuk kriteria responden pada setiap lokasi survei.

Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan cara pengisian kuesioner secara langsung pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh 57 (Lima Puluh Tujuh) *stakeholder* / pengguna layanan public lingkup Pangkalan PSDKP Jakarta.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang dilaksanakan Triwulan II Tahun 2024 melalui pengisian kuisisioner *google form*.

Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Susan KKP* atau melalui Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sehingga terstandarisasi secara Nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik

pelayanan pada Pangkalan PSDKP Jakarta, selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting untuk menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan publik pada Pangkalan PSDKP Jakarta dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Survey Kepuasan Masyarakat pengguna layanan publik pada Pangkalan PSDKP Jakarta dilaksanakan di Seluruh wilayah Kerja meliputi Pangkalan, Satwas dan Wilker PSDKP yang menyelenggarakan pelayanan SLO dan LVHPI.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksakan Bulan Januari-Maret yaitu periode Triwulan II tahun 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah populasi pengguna Layanan SLO pada Pangkalan PSDKP Jakarta diambil berdasarkan asumsi jumlah pengguna layanan per hari adalah rata-rata 5 pengguna sehingga: Jumlah pengguna dalam 1 bulan = 5 x 5 hari x 4 minggu = 100 pengguna Dengan jumlah populasi tersebut, sedangkan asumsi jumlah pengguna layanan LVHPI per hari adalah rata-rata 4 pengguna sehingga: Jumlah pengguna dalam 1 bulan = 4 x 5 hari x 4 minggu = 80 pengguna, dengan jumlah populasi tersebut, maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan perhitungan : dimana:

$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{(MoE^2 \cdot (N - 1)) + (\chi^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

N = Ukuran populasi

c2 = nilai chi-square pada derajat bebas 1 dan tingkat kepercayaan 95%

n = Ukuran Sampel Penelitian

p = proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)

MoE = Margin of Error, yaitu persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

Sehingga didapatkan jumlah sample Responden adalah 70 Responden untuk, jumlah responden tersebut sudah memenuhi kriteria sampel berdasarkan jumlah populasi pengguna jasa layanan publik yang ada di Pangkalan PSDKP Jakarta.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Jumlah Responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat pengguna layanan publik periode Triwulan II tahun 2024 adalah 57 (Lima Puluh Tujuh) orang dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1 Responden SKM TW II Tahun 2024 Pangkalan PSDKP Jakarta

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	56	98,25
		Perempuan	1	1,75
2	Pendidikan	SD	16	28,07
		SMP	8	14,04
		SMA	24	42,10
		D3	3	5,27
		S1	6	10,52
3	Pekerjaan	Swasta	19	33,33
		Wirausaha	11	19,30
		PNS	1	1,76
		PUKKP	26	45,61

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor: 14 Tahun 2017 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka Pangkalan PSDKP Jakarta melakukan penilaian terhadap unsur yang wajib di berikan penilaian yang memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan; dan
9. Sarana dan prasarana;

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

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:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil

SKM =

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

penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 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 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	INILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

1. Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer / sistem data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9 yang mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survey.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan 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 dijumlahkan.

A. 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.

B. Laporan Hasil Pelaksanaan Survey

Hasil akhir kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan publik instansi pemerintah pada Triwulan II 2024 pada Pangkalan PSDKP Jakarta dengan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat **91,76** disusun berdasarkan jenis layanan yang dilaksanakan yaitu SLO dan LVHPI sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penghitungan survey kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survey komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu

0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unsur pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur dan Nilai Nilai Rata-rata (NRR) Tertimbang per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3.719
2.	Prosedur	3.649
3.	Waktu Pelayanan	3.684
4.	Biaya/Tarif	3.807
5.	Produk Layanan	3.737
6.	Kompetensi Pelaksana	3.544
7.	Perilaku Pelaksana	3.632
8.	Pengaduan Masyarakat	3.614
9.	Sarana dan Prasarana	3.649

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$(3,719 \times 0,111) + (3,649 \times 0,111) + (3,684 \times 0,111) + (3,807 \times 0,111) + (3,737 \times 0,111) + (3,544 \times 0,111) + (3,632 \times 0,111) + (3,614 \times 0,111) + (3,649 \times 0,111) = \text{Nilai survey}$
adalah **3,671**

Dengan demikian, nilai survey unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survey x Nilai Dasar = $3,671 \times 25 = \mathbf{91,76}$
- 2) Mutu pelayanan **A**.
- 3) Kinerja unit pelayanan publik **Sangat Baik**.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pada survey kepuasan masyarakat periode Triwulan II tahun 2024 unit pelayanan publik Pangkalan PSDKP Jakarta mendapatkan nilai 91,76 dengan predikat **A** (Sangat Baik). Nilai capaian pada TW I tahun 2024 tidak dapat dibandingkan dengan hasil SKM TW I tahun 2023 karena adanya perbedaan pada jenis layanan yang diberikan yang mana pada TW I tahun 2023 masih dilaksanakan survey kepuasan masyarakat pada dua jenis layanan yang berbeda yaitu layanan SLO dan LVHPI, sementara untuk TW I tahun 2024 survey kepuasan masyarakat hanya dilakukan untuk pelayanan publik yang diberikan oleh Pangkalan PSDKP Jakarta yang disesuaikan dengan target kinerja yang dimiliki oleh unit kerja. Beberapa unsur pelayanan mengalami fluktuatif penilaian, nilai terendah dari sembilan unsur yang dinilai, terdapat pada unsur penanganan pengaduan. Sementara unsur dengan penilaian tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Unsur penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai terendah menjadi bahan evaluasi untuk segera dilakukan perbaikan agar kedepan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi semua ekspektasi pengguna layanan, sementara nilai tertinggi ada pada unsur Biaya/Tarif, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pangkalan PSDKP Jakarta telah berupaya memberikan pelayanan prima terhadap pengguna jasa dengan pelayanan yang prima dan tanpa ada pungutan biaya apapun. Unsur nilai terendah terdapat pada unsur 6 (enam) yaitu kompetensi pelaksana dimana terdapat aplikasi baru yang disediakan dalam pengajuan pelayanan publik terkait SLO sehingga dibutuhkan kompetensi bagi pelaksana pelayanan publik agar dapat mengikuti pelatihan, bimbingan teknis atau diklat terkait aplikasi baru dalam pengajuan SLO.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

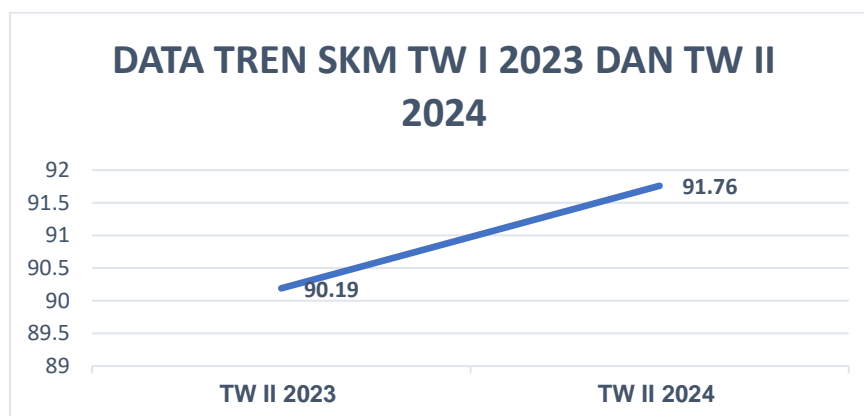
Dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah nilainya. Secara umum tindak lanjut yang akan dilaksanakan berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat pada periode Triwulan II tahun 2024, maka dipandang perlu untuk mengadakan pelatihan atau bimtek aplikasi e-SLO terhadap seluruh petugas pelayanan publik lingkup Pangkalan PSDKP Jakarta agar dapat meningkatkan kembali nilai-nilai pada

unsur penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai terendah pada periode SKM Triwulan II tahun 2024. Kegiatan ini direncanakan akan dilaksanakan pada periode TW II Tahun 2024.

4.3 Tim Nilai SKM

Tren nilai SKM pengguna layanan publik

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 survey 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 dari Pelayanan publik pada triwulan yang sama tahun 2023 dan 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 1. Tren nilai SKM TW II 2023 dan TW II 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kenaikan indeks SKM penyelenggaraan pelayan publik pada Pangkalan PSDKP Jakarta pada Triwulan II tahun 2023 dan Triwulan II tahun 2024 yakni mengalami kenaikan 1,57 poin. Hal tersebut membuktikan adanya upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan prima yang dilakukan oleh unit pelayanan publik Pangkalan PSDKP Jakarta terhadap pengguna jasa. Namun upaya perbaikan terus dilakukan untuk mencapai kepuasan pengguna layanan yang paripurna sebagai bentuk pertanggung jawaban instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat perikanan dan kelautan.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

1. Tabel ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

Rekapitulasi Hasil SKM TW I Tahun 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2024										
UPT ALAMAT		: Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Jakarta : Jl. Muara Baru Ujung Jakarta Utara								
No.	NO. RESP.	NILAI UNSUR REFORMASI SEKTOR KEAMANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	57851	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	57782	4	4	3	3	3	4	4	3	3
3	57773	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	57727	4	4	4	4	3	4	3	3	4
5	57719	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	57686	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	57684	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	57675	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	57669	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	57668	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	57667	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	57666	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	57665	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	57658	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	57657	4	4	3	4	4	3	4	4	4
16	57655	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	57654	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	57653	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	56000	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	55999	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	55633	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	56409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	54017	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	53996	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25	53937	4	4	4	4	3	3	4	4	4
26	53832	3	3	3	4	4	3	3	3	3
27	53829	4	4	3	3	3	3	3	3	3
28	53773	3	4	4	3	4	4	4	3	3
29	53642	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	53592	3	3	3	4	4	3	3	3	3
31	53586	3	4	4	4	4	3	4	4	4
32	53449	4	3	4	4	4	4	4	4	3
33	53447	3	3	3	1	3	3	3	3	3
34	53446	3	3	3	1	3	3	3	3	3
35	53437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	53264	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	53228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	53215	4	4	4	4	3	3	3	3	4
39	53212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	53210	4	4	4	3	4	4	4	4	3
41	53184	3	4	3	4	4	4	4	3	3
42	53183	4	4	3	4	4	3	3	4	4
43	53179	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	53178	3	4	3	4	3	4	4	3	4
45	53177	4	4	3	4	3	4	4	3	4
46	53175	4	3	3	4	4	3	4	3	4
47	53174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	53172	3	4	3	3	3	3	4	3	4
49	53170	3	3	3	4	4	4	4	4	4
50	53168	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	53164	3	4	4	4	3	4	3	4	4
52	53151	3	3	3	3	3	4	3	3	3
53	53150	4	4	4	4	4	4	4	3	3
54	53149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	53144	4	4	3	4	4	3	3	3	4
56	53142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	53141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	53138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	45636	3	4	4	4	4	3	4	3	4
60	45635	3	4	3	4	3	4	3	3	3
61	45633	3	3	4	4	3	4	3	4	3
62	45632	4	3	3	4	3	3	3	3	3
63	45630	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	45629	4	3	4	4	3	3	4	3	3
65	45628	3	3	3	4	4	3	4	3	4
66	45627	4	4	4	4	4	4	3	3	3
67	45626	3	4	4	4	3	3	3	4	4
68	45625	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	45617	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	45616	4	4	4	4	4	3	4	4	4
I Nilai /Unsur		260.000	264.000	255.000	267.000	259.000	255.000	259.000	253.000	258.000
NRR / Unsur		3.714	3.771	3.643	3.814	3.700	3.643	3.700	3.614	3.686
NRR terbtg/ unsur		0.413	0.419	0.405	0.424	0.411	0.405	0.411	0.402	0.410
IKM Per Unsur		92.657	94.286	91.671	95.357	92.500	91.671	92.500	90.357	92.143
IKM Unit pelayanan		** IKM Saat ini								

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Keterangan	NRR	IKM
U1	Persyaratan	3.714	sangat baik	0.413	92.857
U2	Prosedur	3.771	sangat baik	0.419	94.286
U3	Waktu Pelayanan	3.643	sangat baik	0.405	91.071
U4	Biaya/Tarif	3.814	sangat baik	0.424	95.357
U5	Produk Layanan	3.700	sangat baik	0.411	92.500
U6	Kompetensi Pelaksana	3.643	sangat baik	0.405	91.071
U7	Perilaku Pelaksana	3.700	sangat baik	0.411	92.500
U8	Pengaduan Masyarakat	3.614	sangat baik	0.402	90.357
U9	Sarana dan Prasarana	3.686	sangat baik	0.410	92.143
Rata - Rata Semua Unsur		33.286			3.698

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKR = Indeks Kepuasan Responden
- *) = Jumlah NRR IKR tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
= NRR per unsur x 1/9

NRR tertimbang

IKR TERHADAP RSS : 92.46

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61,51 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Catatan :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Keterangan	NRR	IKM
U1	Persyaratan	3.714	sangat baik	0.413	92.857
U2	Prosedur	3.771	sangat baik	0.419	94.286
U3	Waktu Pelayanan	3.643	sangat baik	0.405	91.071
U4	Biaya/Tarif	3.814	sangat baik	0.424	95.357
U5	Produk Layanan	3.700	sangat baik	0.411	92.500
U6	Kompetensi Pelaksana	3.643	sangat baik	0.405	91.071
U7	Perilaku Pelaksana	3.700	sangat baik	0.411	92.500
U8	Pengaduan Masyarakat	3.614	sangat baik	0.402	90.357
U9	Sarana dan Prasarana	3.686	sangat baik	0.410	92.143
Rata - Rata Semua Unsur		33.286		3.698	

Keterangan :		
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKR	=	Indeks Kepuasan Responden
- *)	=	Jumlah NRR IKR tertimbang
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 1/9
IKR TERHADAP RSS :		92.46
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	
B (Baik)	: 76,61,51 - 88,30	
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	

Catatan :

2. Tabel Rencana Tindak Lanjut atas Rekomendasi SKM triwulan sebelumnya

No.	Rekomendasi	Rencana Aksi	keterangan
1.	Mengadakan <i>inhouse training</i> budaya pelayanan prima terhadap seluruh pelayan publik lingkup Pangkalan PSDKP Jakarta, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayan prima serta dapat meningkatkan nilai unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai yang masih rendah terutama unsur Pengaduan Masyarakat yang mendapatkan nilai terendah dalam periode survey SKM TW I tahun 2024.	Rencana akan dilaksanakan pada Triwulan II 2024	Telah ditindak lanjuti dengan melaksanakan <i>inhouse training</i> budaya pelayanan prima ke seluruh pegawai Pangkalan PSDKP Jakarta
2.	Klarifikasi terhadap pengguna jasa yang memberikan penilaian dengan nilai 1 pada unsur Biaya/Tarif untuk bahan perbaikan jika ditemukan ketidak sesuaian antara komitmen petugas pelayanan dilapangan dengan Maklumat Pelayanan yang dikeluarkan oleh pimpinan unit kerja.	Rencana akan dilaksanakan pada Triwulan II 2024	Telah ditindak lanjuti dengan membuat surat pernyataan oleh pengguna jasa bahwa terdapat unsur pertanyaan yang kurang dipahami pada saat melakukan pengisian kuesioner SKM

3. Tabel realisasi atas rencana tindak lanjut atas Rekomendasi SKM triwulan sebelumnya

No.	Realisasi atas Rekomendasi	Waktu Pelaksanaan	Dokumentasi
1.	<i>Inhouse training</i> budaya pelayanan prima telah dilaksanakan oleh pegawai atas nama Nuring Wulansari, S.Pi, M.Si dan M. Falah Hamid, S.Pi yang telah melaksanakan diklat budaya pelayanan prima	Hari Jum'at Tanggal 6 Mei 2024 di ruang rapat Lantai 1 Kantor Pangkalan PSDKP Jakarta	Terlampir beserta dengan notulen rapat
2.	Klarifikasi terhadap pengguna jasa atas nama Febianto dan syamsudin	2 April Wilker PSDKP Eretan	Terlampir beserta surat pernyataan

BAB VI

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. **Survey Kepuasan Masyarakat** periode Triwulan II tahun 2024 pada UPT. Pangkalan Pengawasan SDKP Jakarta sebesar **91,76**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik UPT Pangkalan PSDKP Jakarta termasuk kategori **A(Sangat Baik)**.
2. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan Biaya/Tarif sebesar 3,807. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,544.
3. Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di lingkup UPT Pangkalan Pengawasan PSDKP Jakarta dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dan dilaksanakan pada tiap Triwulan.

4.2 Rekomendasi

1. Mengadakan pelatihan atau bimbingan teknis terkait e-slo kepada seluruh petugas dan operator pelayanan Publik lingkup Pangkalan PSDKP Jakarta, diharapkan dapat meningkatkan kualitas kompetensi petugas pelayanan public serta dapat meningkatkan nilai unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai yang masih rendah terutama unsur Pengaduan Masyarakat yang mendapatkan nilai terendah dalam periode survey SKM TW II tahun 2024.

LAMPIRAN

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

(Biaya pelayanan yang dimaksud adalah biaya penerbitan Surat Laik Operasi, dan sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 23 Tahun 2021 adalah tidak dipungut biaya atau gratis)

- ☐ 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 penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

(Apabila Online Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari **aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan)

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

(Apabila Online - Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan)

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

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 terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

(Apabila Online - 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

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Pangkalan PSDKP Jakarta

Surat Laik Operasi

Data Responden

Waktu Survey

19-Apr-2024 09:44

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

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

(Biaya pelayanan yang dimaksud adalah biaya penerbitan Surat Laik Operasi, dan sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 23 Tahun 2021 adalah tidak dipungut biaya atau gratis)

: Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Jakarta
: Jl. Muara Baru Ujung Jakarta Utara

Catatan :

	NOTULEN RAPAT	Tanggal	:	6 Mei 2024
		Tempat	:	Ruang Rapat Lt.1 Pangkalan PSDKP Jakarta
	PANGKALAN PSDKP JAKARTA	Ketua Rapat	:	Kasubbag Umum
		Jumlah Peserta	:	50 orang

JUDUL NOTULEN

Inhouse Training Bimtek Budaya Pelayanan Prima

Hasil pembahasan :


1. Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat atau customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan – persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dalam setiap pekerjaan
2. pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara Negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Standar pelayanan adalah prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan minimal. Prosedur pelayanan harus dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termaksud pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari, sehingga pihak penerima pelayanan 10 dapat memahami mekanismenya dan waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.
4. Pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sebagai bentuk pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik guna menciptakan kualitas pelayanan publik dengan menyesuaikan harapan dan kebutuhan masyarakat.
5. Pelaksanaan evaluasi dilakukan dengan mengukur 6 (enam) aspek yang merupakan bagian dari asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk memperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP), yaitu:
 - a. Kebijakan Pelayanan;
 - b. Profesionalisme SDM;
 - c. Sarana dan Prasarana;
 - d. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP);
 - e. Konsultasi dan Pengaduan; dan
 - f. Inovasi.

6. Keenam aspek tersebut akan dikaitkan dengan prinsip dasar evaluasi yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Keadilan (K);
- b. Partisipasi (P);
- c. Akuntabilitas (Ak);
- d. Transparansi (T);
- e. Berdaya Guna (B); dan
- f. Aksesibilitas (As).

Demikian disampaikan, atas petunjuk dan arahan lebih lanjut diucapkan terima kasih.

Notulis,



Ismi Izzah Azizah

DOKUMENTASI KEGIATAN



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FEBIANTO
No KTP : 332810140284001
Alamat : Kaligangsa Wetan Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes
Pekerjaan : Pengurus Kapal

DENGAN INI SAYA MENYATAKAN BAHWA TIDAK ADA BIAYA YANG DIKELUARKAN DALAM PELAYANAN SLO, DAN SAYA BINGUNG DALAM MEMAHAMI PERTANYAAN YANG ADA DI DALAM SKM.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan bila kemudian hari ternyata surat pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia dituntut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Eretan, 2 April 2024

Yang membuat pernyataan


FEBIANTO

**PROVINSI JAWA TENGAH
KABUPATEN BREBES**

NIK : 3328101402840001

Nama : FEBIANTO

Tempat/Tgl Lahir : WONOGIRI, 24-02-1990

Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah :-

Alamat : KALIGANGSA WETAN

RT/RW : 001/001

Kel/Desa : KALIGANGSA WETAN

Kecamatan : BREBES

Agama : ISLAM

Status Perkawinan: KAWIN

Pekerjaan : BURUH HARIAN LEPAS

Kewarganegaraan: WNI

Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



BREBES

18-10-2021



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SYAMSUDIN
No KTP : 321221207860002
Alamat : Blok Rancamaung II RT.013 RW.005 Desa Ilir Kecamatan
Kandanghaur Kabupaten Indramayu
Pekerjaan : Pemilik kapal

*DENGAN INI SAYA MENYATAKAN BAHWA TIDAK ADA BIAYA YANG DIKELUARKAN
DALAM PELAYANAN SLO, DAN SAYA BINGUNG DALAM MEMAHAMI PERTANYAAN
YANG ADA DI DALAM SKM.*

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan bila kemudian hari ternyata surat pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia dituntut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Eretan, 2 April 2024

Yang membuat pernyataan



SYAMSUDIN

PROVINSI JAWA BARAT
KABUPATEN INDRAMAYU

NIK : 3212210207860002

Nama : SYAMSUDIN
Tempat/Tgl Lahir : INDRAMAYU, 02-07-1986
Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah :
Alamat : BLOK RANGAMAUNG II
RT/RW : 013/005
Kel/Desa : ILIR
Kecamatan : KANDANGHAUR
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : NELAYAN/PERIKANAN
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



INDRAMAYU
23-08-2017

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials, located below the date and location stamp.