

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2024



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM KP
LOKA RISET BUDIDAYA RUMPUT LAUT

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka Riset Budidaya Rumput Laut dan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. 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.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan yaitu:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Loka Riset Budidaya Rumput Laut.

II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Loka Riset Budidaya Rumput Laut (LRBRL) terhadap seluruh penerima layanan publik LRBRL.

2.2. Metode Pungumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsure pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM LRBRL yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di LRBRL pada waktu jamlayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu pelaksanaan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Februari 2024	1
2	Pengumpulan Data	Maret s.d. Juni 2024	122
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	5

III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan informasi publik dan layanan pengaduan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki		
		Perempuan		
2	Pendidikan	SD		
		SMP		
		SMA	50	100
		DI/DII		
		DIII		
		D4/S1		
		S2/S3		
3	Pekerjaan	PNS		
		TNI/Polri		
		Swasta		
		Wirausaha		
		Lainnya	50	100
4	Jenis Layanan	Layanan Informasi Publik		
		Layanan Pengaduan		

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.98	3.44	3.36	3.30	3.58	3.56	3.56	3.62	3.36
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik

Keterangan:

1. U1 : Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. U2 : Prosedur pelayanan
3. U3 : Kecepatan pelayanan
4. U4 : Kesesuaian tariff
5. U5 : Kesesuaian produk pelayanan
6. U6 : Kompetensi petugas
7. U7 : Kesopanan dan keramahan petugas
8. U8 : Kualitas sarana dan prasarana
9. U9 : Penanganan pengaduan

IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian tarif (U4) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,30. Selanjutnya Kecepatan pelayanan (U3) dan Penanganan pengaduan (U9) yang mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur pelayanan (U2) termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,44.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian persyaratan pelayanan (U1) mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,98 dari unsur layanan, kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai sebesar 3,62 serta kesesuaian produk layanan (U5) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,58.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Perlunya penambahan kamar mess/asrama ;
2. Perlu adanya website pengaduan;

4.2. Rencana Tindak Lanjut

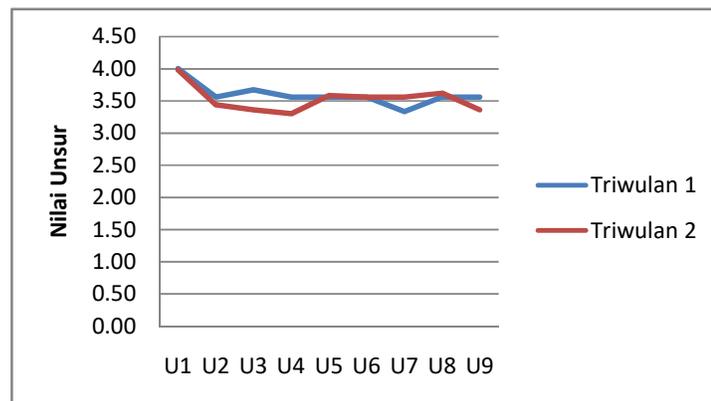
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Pengaduan	Tindak Lanjut
1.	Perlunya penambahan mess/asrama	Akan menyesuaikan dengan program dan anggaran yang ada
2.	Perlu adanya website pengaduan	Melakukan koordinasi untuk anggaran pembuatan website

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka Riset Budidaya Rumput Laut dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan penilaian terhadap Kepuasan Masyarakat dan perlu adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Loka Riset Budidaya Rumput Laut .

V. PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II Tahun 2024 mulai April s/d Juni , dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat penurunan tren pada triwulan II
2. Memaksimalkan sosialisasi terkait standar harga untuk sewa Aula dan Dormitory melalui media social yang ada.
3. Melakukan Koordinasi dalam rangka pembuatan website pengaduan LRBRL.

