



LAPORAN

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

**POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN
SIDOARJO**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Informasi Publik PPID di Politeknik Kelautan dan perikanan Sidoarjo semester I tahun 2025.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan kualitas Pelayanan Informasi Publik.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan yang membangun untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan informasi publik PPID di Politeknik Kelautan dan perikanan Sidoarjo

Sidoarjo, Juni 2025

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Politeknik KP Sidoarjo



Yaser Krisnafi



BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan jaminan hak bagi setiap warga negara untuk memperoleh informasi publik. Hak atas informasi tersebut menjadi landasan penting dalam menciptakan penyelenggaraan negara yang transparan, akuntabel, serta mampu melibatkan masyarakat dalam setiap proses pengambilan kebijakan publik.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik PPID yang baik, perlu diberikan akses kepada pengguna layanan / masyarakat untuk menyampaikan keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan informasi di Politeknik KP Sidoarjo.

Sebagai salah satu lembaga pendidikan vokasi di bawah naungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Politeknik KP Sidoarjo memiliki kewajiban moral dan yuridis untuk mewujudkan layanan informasi publik yang terbuka, cepat, tepat waktu, serta sesuai dengan prinsip biaya ringan. Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara umum sangat diperlukan untuk mengetahui masalah dan kekurangan dan sekaligus mencari solusi, inovasi dalam memberikan pelayanan informasi publik. Penyusunan Laporan SKM Layanan Informasi ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan dalam pemberian layanan informasi publik, sehingga dapat diambil tindakan perbaikan yang sesuai dan berkelanjutan.

1.2 DASAR PELAKSANAAN

Dasar pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

- a. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. METODE PENGUMPULAN DATA

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo menggunakan metode survei. Adapun alat pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Politeknik KP Sidoarjo yaitu :

1. Persyaratan (U1): Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur (U2): Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian (U3): Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif (U4): 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 (U5): 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 (U6): Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana (U7): Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8): Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana (U9): Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,



proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuisisioner dilakukan secara mandiri oleh responden pada saat berada di unit layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (Enam) Bulan atau per Semester. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) hari dengan rincian sebagai berikut :

NO	KEGIATAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	1
2	Pengumpulan Data	2
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	2

2.4. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon). Teknik yang dipakai adalah teknik sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampling jenuh berbeda dengan sensus karena sensus populasinya besar sedangkan sampling jenuh menggunakan populasi yang relative kecil meskipun keduanya sama-sama menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Kelebihan dari Teknik sampling jenuh adalah mudah, praktis, murah dan tidak memerlukan waktu untuk pengumpulan data sampel. Sementara kelemahan dari Teknik sampel jenuh adalah tidak cocok untuk populasi dengan anggotanya yang besar sehingga hanya cocok untuk kelompok populasi kecil.

Adapun perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = N / 1 + Ne^2$$

Penjelasan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi yang diketahui

e = Tingkat Toleransi Kesalahan (10%/0,1)

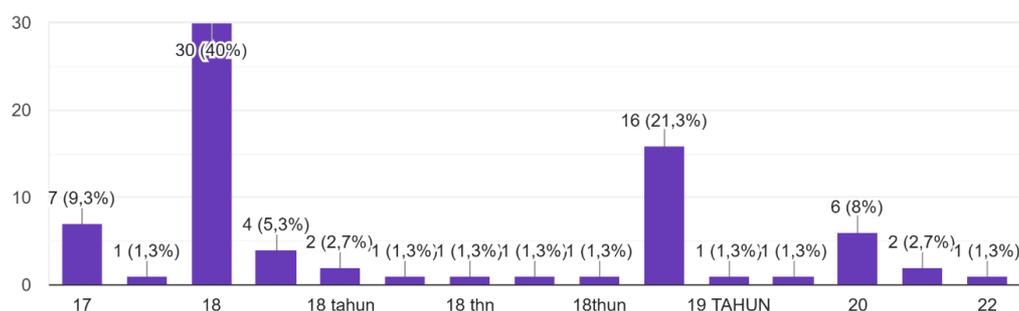


BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

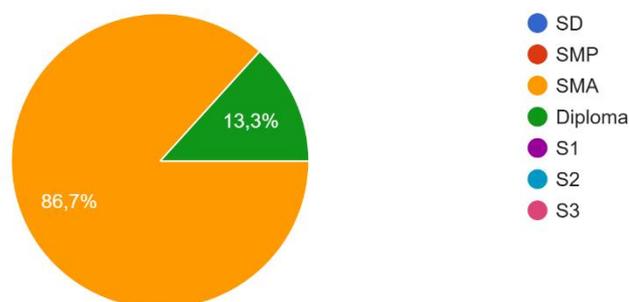
3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden. Jumlah populasi yang ada termasuk kategori kecil sehingga semua populasi yang ada dijadikan sebagai sampel untuk responden.

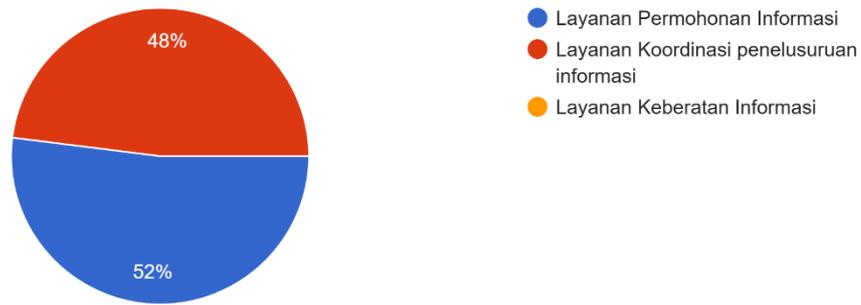
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Usia	17 sd 22 Tahun	75	100%
2	Pendidikan	SMA/SMK	65	86,7%
		Diploma 3	10	13,2%
3	Pekerjaan	Pelajar	75	100%
4	Jenis Layanan	Layanan Permohonan Informasi	39	52%
		Layanan Koordinasi	36	48%
		Penelusuran Informasi		



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



Gambar 3. Jenis Layanan

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

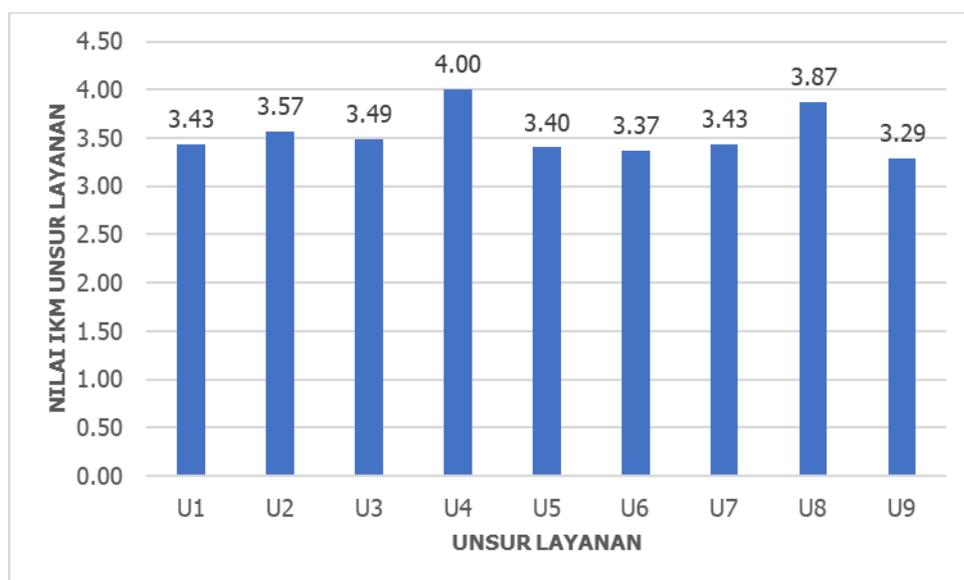
Pengolahan data SKM menggunakan Excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,43	3,57	3,49	4,00	3,40	3,37	3,43	3,87	3,29
Kategori	A	A	A	C	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,54 (A Atau Sangat Baik)								

Keterangan :

Nilai IKM dapat dikategorikan sebagai berikut:

- A (Sangat Baik) : 3,53 – 4,00
- B (Baik) : 3,06 – 3,53
- C (Kurang Baik) : 2,60 – 3,06
- D (Tidak Baik) : 1,00 – 2,59



Gambar 4. Diagram Nilai Unsur Pelayanan

3.3. ANALISA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap Pelayanan Informasi Publik PPID pada semester I tahun 2025 diperoleh data bahwa secara rata-rata untuk nilai indeks kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori sangat baik yaitu 3,54. Sedangkan untuk nilai IKM terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana dalam hal ini mendapatkan penilain nilai IKM 3,29.

3.4. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi dengan Kelompok Kerja Pelayanan Informasi Publik PPID. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				
			TWI	TW II	TW III	TW IV	PJ
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan koordinasi dengan unsur pimpinan dan petugas pelayanan terkait Sarana dan Prasarana pelayanan				√	Wadir I

BAB IV

KESIMPULAN

Dari kegiatan survey kepuasan masyarakat pada Semester I tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan seluruh unsur pelayanan dalam kegiatan Pelayanan Informasi Publik PPID mendapatkan nilai IKM dengan kategori sangat baik.
2. Unsur tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan mendapatkan nilai 3,29 dimana angka ini lebih rendah dibandingkan angka pada unsur lainnya.
3. Unit layanan harus mempertahankan kualitas dari pelayanan secara konsisten sehingga dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sedangkan untuk sektor yang kurang diharapkan hasil ini dapat memberikan masukan dalam menentukan kebijakan yang mendukung perbaikan-perbaikan layanan ke depannya. Dengan komitmen yang kuat dan langkah-langkah yang terarah, diharapkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Informasi PPID di Politeknik KP Sidoarjo akan semakin meningkat.

