



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN PENERBITAN SURAT LAIK OPERASI (SLO)
KAPAL PERIKANAN TRIWULAN II TAHUN 2024**



**PANGKALAN PENGAWASAN SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN BATAM
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Pangkalan PSDKP Batam yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) kapal perikanan Periode Triwulan II Tahun Anggaran 2024. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada UPT Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama April s.d Juni 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Pangkalan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan dan Satuan Pengawasan.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Batam, 8 Juli 2024

Kepala Pangkalan PSDKP Batam



Turman Hardianto Maha, S.P, MMP
NIP. 19711123 199903 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENDAHULUAN	4
2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan unsur layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	
1. KUESIONER	
2. HASIL PENGOLAHAN DATA	
3. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM	
4. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel Waktu Pelaksanaan SKM Triwulan II,.....	5
2. Tabel Sampel Penentuan Jumlah Responden	6
3. Tabel Detail SKM Per Unsur Triwulan II Tahun 2024	8
4. Tabel Rencana Tindak Lanjut Triwulan II tahun 2024	10

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
1. Grafik Nilai SKM Per Unsur	8
2. Grafik Nilai IKM Triwulan II tahun 2024	11

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 UPT Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam sebagai salah satu 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 Survei Kepuasan Masyarakat

- 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 SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Surat Laik Operasi yang telah diberikan oleh Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam

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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPT Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Surat Laik Operasi pada waktu jam layanan sedang sibuk di Pangkalan PSDKP Batam dan Satuan Pengawasan dan Wilaya Kerja Lingkup Pangkalan PSDKP Batam. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui link yang telah dibagikan oleh Petugas Pelayanan Pekalan PSDKP Batam sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap melalui website SUSAN KKP. 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 (periode) tertentu yaitu setiap Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Tabel Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April s.d Juni 2024	60

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis pelayanan Surat Iaik Operasi (SLO) pada UPT Pangkalan PSDKP Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada UPT Pangkalan PSDKP Batam dalam kurun waktu Triwulan II tahun 2024 adalah sebanyak 79 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 79 orang.

2. Tabel Sampel Penentuan Jumlah responden

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 79 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	67	84,81%
		PEREMPUAN	12	15,19%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	16	20,25%
		SLTP	6	7,59%
		SLTA	41	51,90%
		S1	16	20,25%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0,00%
		TNI	0	0,00%
		SWASTA	29	36,71%
		WIRAUSAHA	7	8,86%
		P.UKKP	43	54,43%
		LAINNYA	0	0,00%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SURAT LAIK OPERASI (SLO)	79	100%

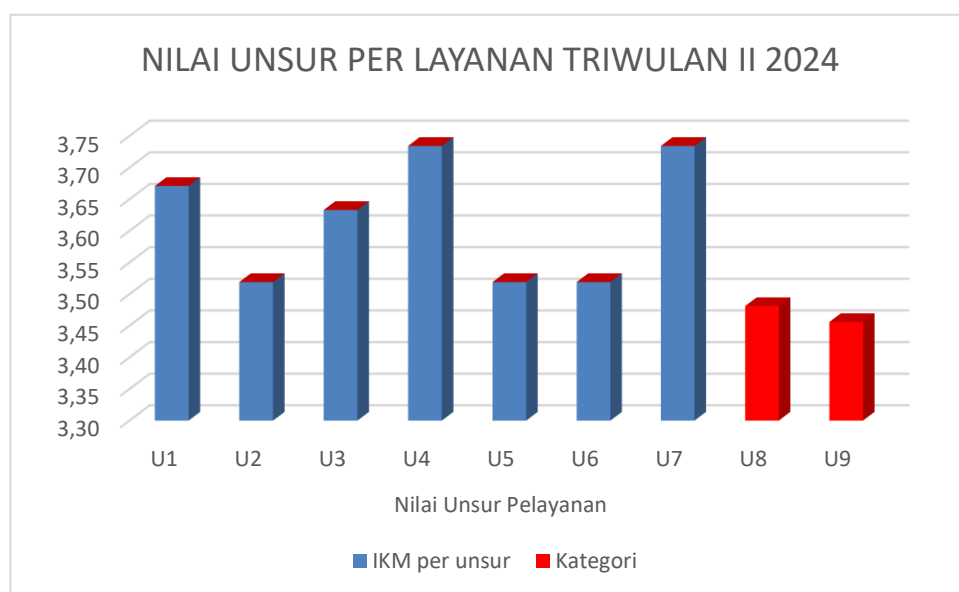
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan II Tahun 2024

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,52	3,63	3,73	3,52	3,52	3,73	3,48	3,46
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	89,63 (A Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Selanjutnya Penanganan Pengaduan dan masukan yang mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,73 dari unsur layanan, dan perilaku Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,73 serta Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,67.

Berdasarkan hasil rekapitulasi perunsur Indeks Kepuasan masyarakat pada triwulan II tahun 2024 lingkup pangkalan PSDKP Batam didapati nilai terendah adalah unsur Sarana Prasarana dengan nilai 3,46 diperoleh beberapa kritik dan saran dari pengguna layanan berdasarkan rekapitulasi hasil SKM Pada Web SUSAN KKP pada tanggal 10 Juni 2024 yaitu “ Tolong penerbitan slo hpkb nya kalo bisa di percepat lagi. Dan unsur Kompetensi Layanan mendapat Nilai 2 dengan saran Semoga bisa lebih baik kedepannya” selain memberikan masukan yang untuk perbaikan kedepannya,

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana prasarana perlu ditingkatkan dengan menyampaikan melalui WA group terkait respon dan kecepatan Pengawasan Perikanan dalam menyelesaikan penerbitan HPK dan SLO
- Unsur Kompetensi Layanan perlu meningkatkan Kapasitas Pengawas Perikanan dalam Kegiatan Pelatihan atau Bimtek terkait Pelayanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 dengan Kepala Pangkalan Membuat Memo terkait Responsip melalui WA Grup dan membuat infografis penanganan pengaduan melalui media social Pagkalan PSDKP Batam. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

4. Tabel Rencana Tindak Lanjut Triwulan II Tahun 2024

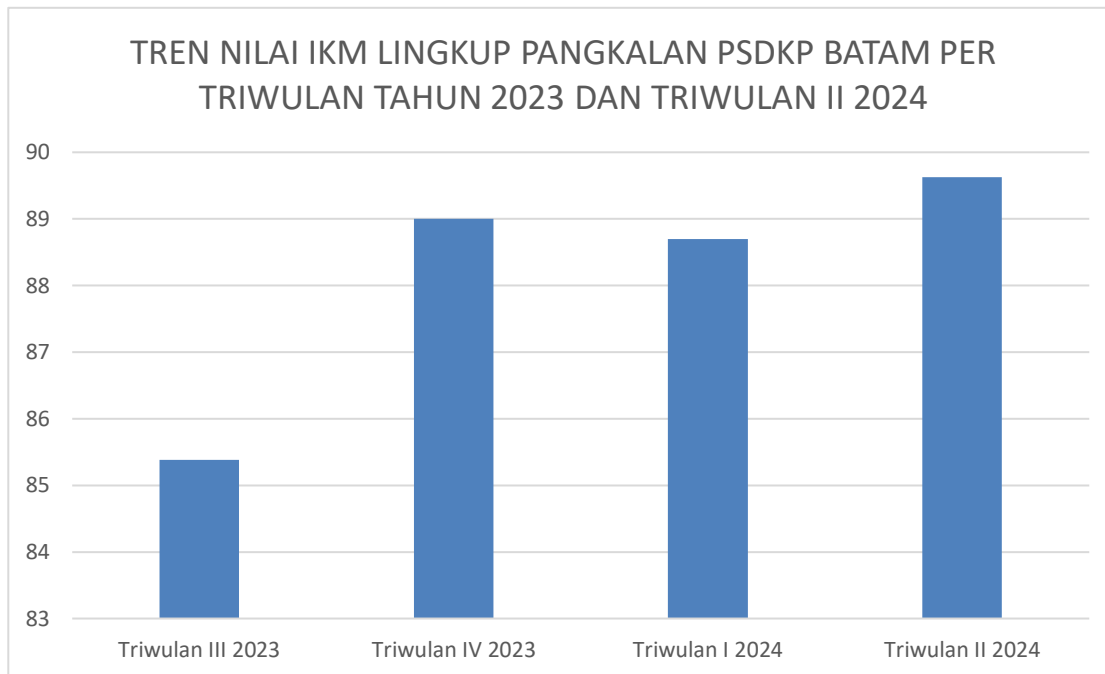
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Membuat Memo Kepala Pangkalan untuk Pengawas Perikanan terkait Kecepatan dan responsip dalam Melakukan Pelayanan SLO			√		Tim SDP
2.	Kompetensi Pelayanan	Mengikut sertakan Pengawas Perikanan dalam Pelatihan/Bimtek Pelayanan			√		TIM SDP

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 UPT Pangkalan

PSDKP Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :

2. Grafik Tren Nilai IKM tahun 2023 dan triwulan II Tahun 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Peningkatan di triwulan II 2024 dengan Nilai IKM 89,63 tahun 2024 jika dibandingkan pada tiwulan I tahun 2024 dengan nilai IKM 88,70 pada Lingkup Pangkalan PSDKP Batam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan II mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup pangkalan PSDKP Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 89,63. nilai SKM UPT Pangkalan PSDKP Batam menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik jika dibandingkan Triwulan I tahun 2024 dengan indeks Kepuasan Masyarakat 88,70.
- Unsur pelayanan merupakan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasana dan Penanganan Pengaduan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya dan tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,73 dari unsur layanan,

Batam, 8 Juni 2024

**Kepala Pangkalan Pengawasan Sumber
Daya Kelautan dan Perikanan Batam**



TURMAN HARDIANTO MAHA

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM Triwulan II tahun 2024

← → ↺

Tidak aman

ptsp.kkp.go.id/skm/s/71

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Pangkalan PSDKP Batam

Surat Laik Operasi

Data Responden

Waktu Survey

09-Jul-2024 10:35

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

- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

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

- ☐ 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

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Data detail SKM untuk Triwulan 2 tahun 2024

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Response n	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
69840	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
68692	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	swasta	4	03.00	04.00	04.00	03.00	03.00	03.00	04.00	04.00
68482	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	03.00	03.00	03.00	03.00
68041	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
68039	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
68037	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
68034	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	S1	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
68033	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	>60	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67955	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	D3	wirausaha	4	04.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00	04.00	03.00

67932	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	25-45	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67931	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	<25	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67929	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	<25	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67499	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	<25	SMA	wirausaha	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	03.00	03.00	04.00
67369	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	46-60	SD	P.UKKP	4	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00
67223	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67217	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	S1	swasta	4	04.00	03.00	03.00	04.00	04.00	03.00	04.00	03.00
67215	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	P	25-45	S1	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67210	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67053	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	04.00	03.00	04.00	04.00	03.00	04.00	04.00	03.00
67052	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	5	04.00	03.00	04.00	04.00	03.00	04.00	03.00	03.00

67051	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	03.00	03.00	04.00	04.00	03.00	04.00	04.00	03.00
67050	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00	04.00	04.00	03.00
67049	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	swasta	5	04.00	03.00	04.00	04.00	04.00	03.00	04.00	03.00
67048	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	5	03.00	03.00	04.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
67047	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	04.00	03.00	04.00	04.00	03.00	04.00	03.00	03.00
67046	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	03.00	03.00	04.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
67045	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	03.00	03.00	04.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
67044	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	03.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
67042	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	03.00	04.00	03.00	04.00	03.00	04.00	03.00
67039	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	03.00	03.00	04.00	04.00	04.00
67037	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00

67036	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00
67035	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	wirausaha	4	03.00	03.00	02.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00
67034	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	<25	S1	pelajar	5	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00
67026	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	25-45	SMA	swasta	3	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00
67025	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	25-45	S1	swasta	5	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00
67024	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SD	P.UKKP	4	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00
67023	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	wirausaha	5	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	04.00	04.00
67022	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	S1	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67020	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67018	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00

67017	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	swasta	3	03.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	03.00	03.00
67015	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	<25	S1	pelajar	5	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	02.00	03.00	03.00
67004	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
67002	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	25-45	S1	swasta	5	04.00	04.00	03.00	04.00	03.00	03.00	03.00	04.00
66980	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	wirusaha	5	04.00	03.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	03.00
65253	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
65252	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	wirusaha	3	03.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	03.00	03.00
64483	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
63528	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	4	03.00	04.00	03.00	04.00	02.00	03.00	03.00	02.00
63153	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	<25	D3	swasta	5	04.00	03.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
63151	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00

63026	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
62218	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	>60	SD	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
62172	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	swasta	5	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	03.00	03.00
62109	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	<25	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
62098	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	swasta	5	03.00	04.00	03.00	04.00	04.00	03.00	04.00	03.00
62088	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMP	swasta	5	04.00	04.00	04.00	03.00	04.00	04.00	04.00	04.00
62058	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	1	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
62028	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
62027	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
61935	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	5	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00

61913	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	<25	S1	pelajar	5	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00
61908	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	swasta	4	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	04.00	03.00
61907	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	P	25-45	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
61903	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	swasta	5	04.00	03.00	04.00	04.00	04.00	03.00	03.00	04.00
61902	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	D3	swasta	5	03.00	03.00	03.00	02.00	03.00	03.00	03.00	03.00
61856	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	<25	SMA	swasta	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
61843	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMP	P.UKPP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00
61808	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	03.00	03.00	03.00	03.00	03.00	04.00	04.00	03.00
61780	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMP	P.UKPP	5	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00

61779	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
61776	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
61774	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	04.00	03.00	04.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
61773	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	03.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
61772	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00	03.00	04.00	03.00
61771	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	03.00	04.00	04.00	03.00	04.00	03.00	04.00	03.00
61435	2	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00	04.00

2. Hasil Olah Data SKM Triwulan II tahun 2024

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Unsur Pelayanan ke- Nomor pertanyaan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
2	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	
3	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
9	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
11	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
12	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
14	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
15	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
16	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
17	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
18	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
19	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
20	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	
21	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
22	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
23	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
24	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
25	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	

26	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
27	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
28	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
29	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
30	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
33	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
34	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
35	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
36	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
37	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
38	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
39	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
41	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
43	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
44	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
45	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
46	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
47	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
49	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
51	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
53	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
55	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
56	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
57	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
58	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
59	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

60	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
61	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
62	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
63	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
64	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
65	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
66	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	
67	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
68	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
69	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
70	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
71	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
72	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
73	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
74	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
75	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
76	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
77	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
78	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
79	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
ΣNilai /Unsur	290	278	287	295	278	278	295	275	273	
NRR / Unsur	3,67	3,52	3,63	3,73	3,52	3,52	3,73	3,48	3,46	
NRR tertbg/ unsur	0,41	0,39	0,40	0,41	0,39	0,39	0,41	0,39	0,38	*) 3,59
SKM Unit pelayanan										**) 89,63

Keterangan :

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

SKM UNIT PELAYANAN :

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

No.	UNSUR PELAYANAN				NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan				3,67
U2	Prosedur				3,52
U3	Waktu pelayanan				3,63
U4	Biaya/tarif				3,73
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan				3,52
U6	Kompetensi pelaksana				3,52
U7	Perilaku pelaksana				3,73
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan				3,48
U9	Sarana dan prasarana				3,46

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN
SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN
PANGKALAN PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN BATAM

MEMORANDUM

Nomor : /Jan.27/2023/01/2023

SURAT KUASA DALAM PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUSAHAAN
MASYARAKAT

Yth : Koordinator Satwas/Wilker Lingkup Pangkalan PSDKP Batam
Dari : Pih. Kepala Pangkalan PSDKP Batam
Hal : Upak. Penyampaian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) Triwulan IV Bulan November 2023
Lampiran : Terlampir
Tanggal : 08 Desember 2023

Pada hari ini tanggal bulan tahun 2023, Saya yang
bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap :
Usia :
Pekerjaan :
Alamat :
Penerima layanan : 1.
2.
3.

Memberikan kuasa kepada:

Nama Lengkap :
NIP/NIK :
Nama UPP :

Untuk mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan II s.d IV Tahun
2023 atas layanan yang telah saya terima dalam keadaan sepenuhnya sadar dan tanpa
paksaan dikarenakan saya tidak memiliki gawail/keterbatasan perangkat gawail
yang saya milkilainnya*).

Yang diberi kuasa,

Yang memberi kuasa,

Demikian disampaikan agar segera dilaksanakan, terima kasih.

(.....) (.....)


Muztiani

*) coret yang tidak sesuai

Tembusan :

Sekretaris Direktorat Jenderal PSDKP



1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2024**



**PANGKALAN PENGAWASAN SUMBER DAYA KELAUTAN
DAN PERIKANAN BATAM
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2024**

BAB 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. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam 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.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam Triwulan I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan I tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,63	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57	A
3	Waktu Penyelesaian	3,50	B
4	Biaya/Tarif	3,71	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,50	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	A
7	Perilaku Pelaksana	3,63	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,42	B
9	Sarana dan Prasarana	3,40	B

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 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana Prasarana	Membuat Surat Ke Sesditjen PSDKP Terkait Update e SLO		April 2024			Tim SDP
2	Penanganan Pengaduan	Membuat Infografis tentang Penagnan Pengaduan		April 2024			Tim Penangana Pengaduan

BAB 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 (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat Surat Ke Sesditjen PSDKP Terkait Update e SLO	Sudah	Menyampaikan surat ke Sesditjen PSDKP terkait Update e SLO		
2	Membuat Infografis tentang Penagnan Pengaduan	Sudah	Infografis disampaikan dan dipublikasikan di Media Sosial		

					
--	--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pangkalan PSDKP Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1					

Batam, 8 Juli 2024

**Kepala Pangkalan Pengawasan
Sumber Daya Kelautan dan
Perikanan Batam**



TURMAN HARDIANTO MAHA

