



PANGKALAN PSDKP BITUNG

PELAYANAN PUBLIK
PANGKALAN PSDKP BITUNG

2024

LAPORAN

SURVEY KEPUASANAN MASYARAKAT

TRIWULAN III 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada lingkup Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Bitung Triwulan III tahun 2024 dapat diselesaikan.

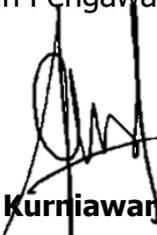
Upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) di lingkup Pangkalan PSDKP Bitung dilaksanakan setiap triwulan sepanjang tahun berjalan.

Laporan ini memuat hasil SKM terhadap pelayanan penerbitan SLO periode bulan Juli sampai dengan September 2024. Melalui hasil survey ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja pelayanan dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan, sehingga menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik lingkup Pangkalan PSDKP Bitung.

Kami menyadari saran dan kritik dari berbagai pihak diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas laporan dan pelayanan kami. Akhir kata kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan SKM ini, dan harapan kami laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bitung, 05 Oktober 2024

Kepala Pangkalan Pengawasan SDKP Bitung



Kurniawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksana SKM	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1. Jumlah Responden SKM.....	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3. Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	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. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta 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 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 unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pangkalan PSDKP Bitung sebagai salah satu penyedia layanan SLO di Provinsi Sulawesi Utara, Provinsi Gorontalo, Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Sulawesi Tenggara, 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 Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh lingkup Pangkalan PSDKP Bitung.

Adapun sasaran dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut:

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 Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan;
5. Memacu persaingan positif, antar UPT penyelenggara pelayanan Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkup Pangkalan PSDKP Bitung yang dilaksanakan pada kurun waktu Triwulan III Tahun 2024 menggunakan Tools Survey Kepuasan Masyarakat yang dibuat oleh Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN). Pengisian Tools Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh pengguna layanan setelah menyelesaikan alur pelayanan penerbitan SLO.

2.2. Metode Pengumpulan Data

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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM atas pelayanan lingkup Pangkalan PSDKP Bitung yaitu:

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Kemudahan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Kesesuaian Biaya:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada;
5. **Kesesuaian Produk:** Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap

spesifikasi jenis pelayanan;

6. **Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi:** Kecepatan respon yang dimaksud adalah kecepatan dalam membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi system pelayanan yang diberikan;
7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur:** kemudahan dalam penggunaan fitur adalah kemudahan dalam penggunaan aplikasi pelayanan yang digunakan pengguna jasa;
8. **Layanan Konsultasi dan pengaduan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kualitas isi/konten:** Kualitas isi/ konten dari aplikasi layanan apakah sudah sesuai;

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/penerima layanan secara online dan hasilnya sudah terekam melalui aplikasi Tools Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksana SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM Triwulan III 2024

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli s/d September 2024	65
3.	Validasi Hasil SKM	Oktober 2024	1

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	Oktober 2024	3

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan atau jumlah pemohon dari satu jenis layanan yaitu pelayanan penerbitan SLO dan LVHPI. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerimaan pelayanan pada bulan sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Pangkalan PSDKP Bitung sebanyak 38 Responden. Selanjutnya responden ketika setelah melakukan pelayanan akan dikirim link Tools Survei Kepuasan Masyarakat melalui WA agar pengguna layanan dapat mengisi melalui perangkat nya sendiri.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima pelayanan pada triwulan III tahun 2024 yaitu 38 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden SKM SLO Triwulan III 2024

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	23	74%
		Perempuan	8	26%
2	Pendidikan	SD	3	10%
		SMP	4	13%
		SMA	13	42%
		D3	1	3%
		S1	9	29%
		S2	-	
		S3	1	3%
3	Pekerjaan	P.UKPP	11	35%
		PNS	1	3%
		Pegawai Swasta	13	42%
		Wirausaha	6	19%
		Pelajar/Mahasiswa	-	
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	31	100%

Tabel 3. Jumlah Responden SKM LVHPI Triwulan III 2024

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	4	57%
		Perempuan	3	43%
2	Pendidikan	SD		
		SMP		
		SMA	4	57%
		D3	1	14%
		S1	2	29%
		S2	-	
		S3	-	
3	Pekerjaan	P.UKPP		
		PNS	2	29%
		Pegawai Swasta	2	29%

		Wirausaha	3	43%
		Pelajar/Mahasiswa	-	
4	Jenis Layanan	Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan	7	100%

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

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

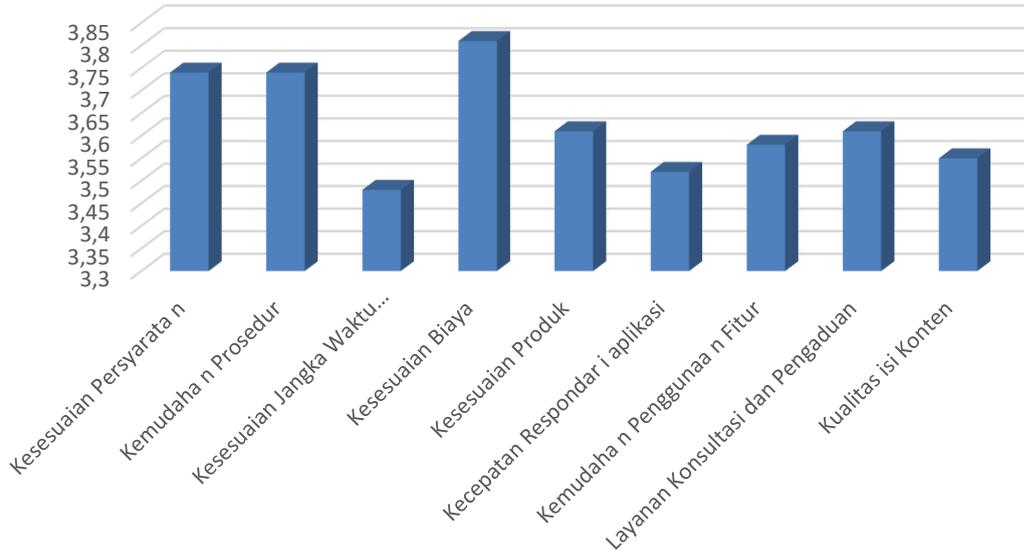
Tabel 4. Hasil Perhitungan Nilai IKM Triwulan III 2024 SLO

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,74	3,74	3,48	3,81	3,61	3,52	3,58	3,61	3,55
IKM Per Unsur	93,5	93,5	87	95,25	90,25	88	89,5	90,25	88,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90.68								

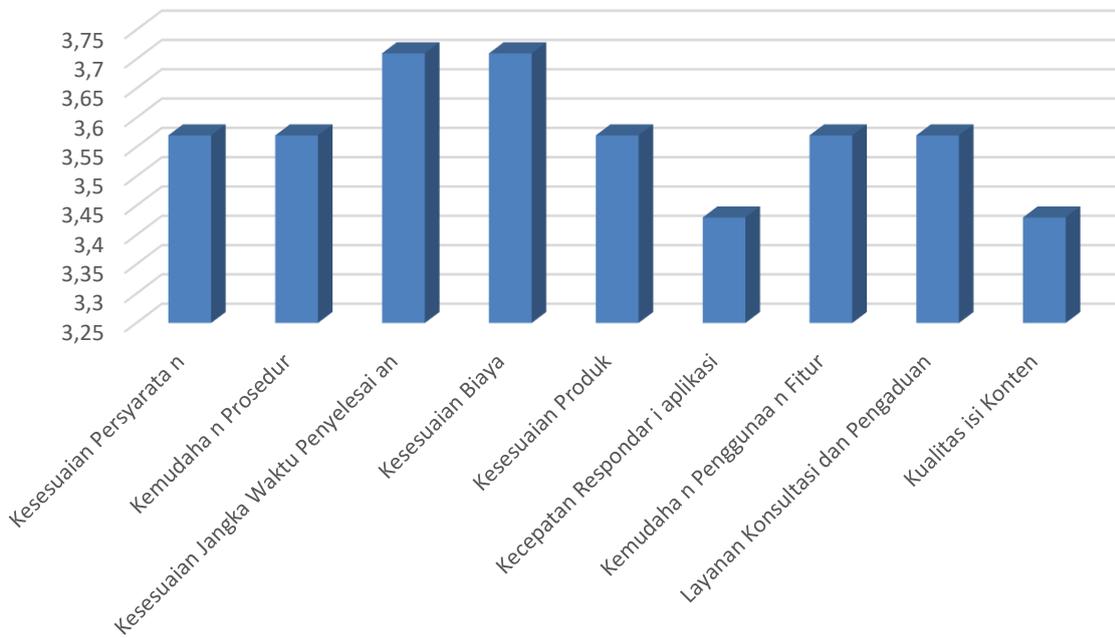
Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai IKM Triwulan III 2024 LVHPI

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,57	3,57	3,71	3,71	3,57	3,43	3,57	3,57	3,43
IKM Per Unsur	89,25	89,25	92,75	92,75	89,25	85,75	89,25	89,25	85,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89.29								

**IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan Pangkalan
Pengawasan SDKP Bitung Triwulan III tahun 2024
Pelayanan SLO**



**IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan Pangkalan Pengawasan
SDKP Bitung Triwulan III tahun 2024 Pelayanan LVHPI**



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

A. Pelayanan Penerbitan SLO

1. Terdapat 2 unsur pelayanan yang terendah sebagai berikut:
 - **Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai 3,48;
 - **Kecepatan Respon dari aplikasi (U6)** dengan nilai 3,52.
2. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,81 yaitu unsur pelayanan **Kesesuaian Biaya (U4)**.

B. Pelayanan Penerbitan LVHPI

1. Terdapat 4 unsur pelayanan yang terendah sebagai berikut:
 - **Kecepatan Respon dari aplikasi (U6)** dengan nilai 3,43;
 - **Kemudahan Penggunaan Fitur (U7)** dengan nilai 3,57;
 - **Layanan Konsultasi dan Pengaduan (U8)** dengan nilai 3,57;
 - **Kualitas isi Konten (U9)** dengan nilai 3,43.
2. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,71 yaitu unsur pelayanan **Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (U3)** dan **Kesesuaian Biaya (U4)**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang ditulis pengguna jasa pada Tools Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Pangkalan PSDKP Bitung tidak terdapat permasalahan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil Analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan IV 2024			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Des	
1	Kecepatan Respon dari aplikasi	Koordinasi ke eselon 1	v	-	-	Ahmad Doni P
2	Kualitas isi konten	Koordinasi ke eselon 1	v	-	-	Ahmad Doni P

4.3. Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Pangkalan PSDKP Bitung pada triwulan III mengalami kenaikan sebesar 5,83 poin untuk Pelayanan SLO dan kenaikan 8,73 point untuk Pelayanan LVHPI. Terjadinya Kenaikan pada nilai SKM triwulan III ini dikarenakan pelayanan di Lingkup Pangkalan PSDKP Bitung sudah terdapat peningkatan namun terdapat permasalahan pada aplikasi pelayanan, selain itu terdapat penyesuaian terhadap penggunaan aplikasi e-PIT dan e-SLO. Terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dan Pangkalan PSDKP Bitung telah menyusun rencana tindak lanjut yang tertera pada Tabel 6.



BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan III tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pangkalan PSDKP Bitung pada triwulan III 2024 mengalami Kenaikan sebesar 5,76 poin nilai tersebut merupakan peningkatan poin gabungan antara pelayanan SLO dan LVHPI/ per unit penyelenggara pelayanan;
2. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,81 yaitu unsur pelayanan **kesesuaian biaya (U4)** pada Pelayanan SLO dan Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,71 yaitu unsur pelayanan **kesesuaian jangka waktu penyelesaian (U3)** dan **kesesuaian biaya (U4)** pada Pelayanan LVHPI.
3. Terdapat 2 unsur pelayanan yang terendah sebagai berikut:
 - **Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai 3,48;
 - **Kecepatan Respon dari aplikasi (U6)** dengan nilai 3,52.
4. Terdapat 2 unsur pelayanan yang terendah sebagai berikut:
 - **Kecepatan Respon dari aplikasi (U6)** dengan nilai 3,43;
 - **Kemudahan Penggunaan Fitur (U7)** dengan nilai 3,57;
 - **Layanan Konsultasi dan Pengaduan (U8)** dengan nilai 3,57;
 - **Kualitas isi Konten (U9)** dengan nilai 3,43.

LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner SKM Triwulan III Tahun 2024

Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	wirausaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	...
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S3	swasta	5	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	PSDKP TERBAIKK ...
Surat Laik Operasi	P	L	>60	SMA	wirausaha	3	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Harus tingkatkan kinerjanya
Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	P	L	<25	SMA	pns	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.jujur 2.detail dan teliti 3.sopan
Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	P	P	25-45	S1	wirausaha	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan sangat baik
Surat Laik Operasi	P	L	46-60	S1	wirausaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Membantu sekali mantap
Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	P	L	46-60	SMA	wirausaha	5	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Baik dan cepat
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	5	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	Semoga penerbitan SLO kedepannya sangat lebih mudah lagi
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Di pertahankan lagi kinerjanya
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	pns	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Mantap dan di tingkatkan lagi
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BAUBAU TELAH MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK
Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran

Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	P	L	<25	SMA	pns	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.tepat waktu 2.sopan 3.detail dan teliti
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pertahankan apa yang baik
Surat Laik Operasi	P	P	46-60	S1	wirauaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan Publiknya sangat sesuai
Surat Laik Operasi	P	P	25-45	SMA	P.UKKP	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Kedepan semakin baik
Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Aplikasi SLO Buka 1x24 Jam
Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	K	P	25-45	S1	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	Mantap harus dipertahankan
Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SD	P.UKKP	5	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Lebih di tingkatkan pelayanannya
Surat Laik Operasi	K	P	25-45	S1	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Mantap harus di pertahankan
Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SD	P.UKKP	5	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Lebih di tingkatkan pelayanannya
Surat Laik Operasi	K	P	25-45	SMA	swasta	5	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah sangat baik
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan Sesuai dengan aturan
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	D3	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Makin cepat makin excellent
Surat Laik Operasi	K	P	46-60	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sudah baik mungkin yang perlu dievaluasi mengenai HPKD
Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	K	P	46-60	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tetap dipertahankan pelayanannya
Surat Laik Operasi	P	P	25-45	SMP	P.UKKP	5	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Lebih mantap lagi

Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	Harapan kami Semoga pelayanan HPKD SLO kedepan bisa lebih baik lagi dari yang sekarang
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	Sejauh ini Pelayanan menurut saya sangat baik. TETAP PERTAHANKAN. Saran kedepan agar supaya maintenance sistem bisa dilakukan pada hari libur. Kalaupun terjadi gangguan diharapkan secepatnya diperbaiki karna bila terlalu lama gangguan sistem, akan memperlambat pekerjaan semua pihak. Baik petugas , pengurus, maupun nelayan itu sendiri. TERIMAKASIH
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	swasta	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Terima kasih .
Surat Laik Operasi	P	P	25-45	S1	swasta	5	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	Mantap bagus baik
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Lebih di permudah aplikasi

Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMP	P.UKKP	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	Sistem kurang maksimal
Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	P	L	25-45	D3	swasta	5	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Petugas sangat cepat untuk merespon dan menindak lanjuti laporan yang ada , semoga kedepannya pelayanan bgini adanya bila perluh lebih di tingkatkan lagi , terimakasih
Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pertahankan apa yg sudah baik
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Mudah dan cepat
Surat Laik Operasi	P	P	46-60	S1	P.UKKP	5	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	Pelayanan di PSDKP sangat baik
Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	Batas waktu pelayanan di tambah lagi jamnya, khususnya hari sabtu. Terima kasih
Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Harus tetap di pertahankan

Nilai Per Unsur Pelayanan SLO

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
16	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
17	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	2	2	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
30	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

ΣNilai /Unsur	116,000	116,000	108,000	118,000	112,000	109,000	111,000	112,000	110,000	
NRR / Unsur	3,742	3,613	3,484	3,710	3,613	3,548	3,581	3,581	3,548	
NRR tertbg/ unsur	0,415	0,401	0,387	0,412	0,401	0,394	0,397	0,397	0,394	
IKM Per Unsur	93,548	93,548	87,097	95,161	90,323	87,903	89,516	90,323	88,710	
IKM Unit pelayanan								**) IKM Saat ini		90,0

Nilai Per Unsur Pelayanan LVHPI

NO. RESP.	NILAI UNSUR REFORMASI SEKTOR KEAMANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	-
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	

ΣNilai /Unsur	25,000	25,000	26,000	26,000	25,000	24,000	25,000	25,000	24,000			
NRR / Unsur	3,571	3,643	3,714	3,643	3,571	3,500	3,571	3,500	3,429		Jml NRR	32,143
NRR tertbg/ unsur	0,396	0,404	0,412	0,404	0,396	0,389	0,396	0,389	0,381		*) NRR tertmbang	3,568
IKM Per Unsur	89,286	89,286	92,857	92,857	89,286	85,714	89,286	89,286	85,714			
IKM Unit pelayanan								**) IKM Saat ini				89,196

Lampiran III : NRR SKM**Pelayanan SLO**

Keterangan :	: Unsur-Unsur Pelayanan	No.	Unsur Pelayanan	NRR IKM	IKM	Mutu Pelayanan	Kinera Unit Pelayanan
U1 s/d U9	: Nilai rata-rata	1	Kesesuaian Persyaratan	3,74	93,548	A	SANGAT BAIK
NRR	: Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kemudahan Prosedur	3,61	93,548	B	BAIK
IKM	: Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,48	87,097	B	BAIK
*)	: Jumlah NRR tertimbang	4	Kesesuaian Biaya	3,71	95,161	A	SANGAT BAIK
**)	: Jumlah nilai per unsur dibagi	5	Kesesuaian Produk	3,61	90,323	A	SANGAT BAIK
NRR Per Unsur	: Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kecepatan Respondari aplikasi	3,55	87,903	A	SANGAT BAIK
NRR tertimb per unsur	: NRR per unsur x 0,1	7	Kemudahan Penggunaan Fitur	3,58	89,516	A	SANGAT BAIK
IKM Unit Pelayanan	: 81,09	8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,58	90,323	B	BAIK
Mutu Pelayanan	: Sangat Baik	9	Kualitas isi Konten	3,55	88,710	A	SANGAT BAIK
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00						
B (Baik)	: 62,51 - 81,25						
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50						
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75						

Pelayanan LVHPI

Keterangan :	: Unsur-Unsur Pelayanan	No.	Unsur Pelayanan	NRR IKM	IKM	Mutu Pelayanan	Kinera Unit Pelayanan
U1 s/d U9 :	Nilai rata-rata	1	Kesesuaian Persyaratan	3,571	89,286	A	SANGAT BAIK
NRR :	Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kemudahan Prosedur	3,643	89,286	A	SANGAT BAIK
IKM :	Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,714	92,857	A	SANGAT BAIK
*) :	Jumlah NRR tertimbang	4	Kesesuaian Biaya	3,643	92,857	A	SANGAT BAIK
**)	Jumlah nilai per unsur dibagi	5	Kesesuaian Produk	3,571	89,286	A	SANGAT BAIK
NRR Per Unsur :	Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kecepatan Respondari aplikasi	3,500	85,714	A	SANGAT BAIK
NRR tertimb per unsur :	NRR per unsur x 0,1	7	Kemudahan Penggunaan Fitur	3,571	89,286	A	SANGAT BAIK
IKM Unit Pelayanan :	81,09	8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,500	89,286	A	SANGAT BAIK
Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	9	Kualitas isi Konten	3,429	85,714	A	SANGAT BAIK
A (Sangat Baik) :	81,26 - 100,00						
B (Baik) :	62,51 - 81,25						
C (Kurang Baik) :	43,76 - 62,50						
D (Tidak Baik) :	25,00 - 43,75						

Lampiran IV : Dokumentasi Lainnya terkait SKM

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

SURVEY KEPuasan MASYARAKAT (SKM) PANGKALAN PSDKP BITUNG KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN TRIWULAN III 2024

PELAYANAN : PENERBITAN SLO

NILAI SKM	RESPONDEN
90,68 (SANGAT BAIK)	Jumlah : 31 Orang Jenis Kelamin: L = 23 orang P = 8 orang Pendidikan: SD = 3 orang SMP = 4 orang SMA = 13 orang DIII = 1 orang S1 = 9 orang S3 = 1 orang

Periode Survei Juli s/d Sept 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Waktu Pelayanan PSDKP BITUNG
Senin - Jumat : 08.00 - 16.00 WITA
Sabtu : 08.00 - 13.00 WITA

psdkpbitung Halo #SahabatBahari,
Hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) PSDKP Bitung Triwulan III Tahun 2024 (Periode 01 Juli 2024 s/d 30 September 2024).
PSDKP Bitung telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengetahui kinerja Unit Pelayanan Publik pada lingkup PSDKP Bitung.
Indeks Kepuasan yang diperoleh dari hasil survei tersebut, yaitu 90,68 (Sangat Baik) untuk Pelayanan SLO dan 89,29 (Sangat Baik) untuk pelayanan LVHPL.
Pangkalan PSDKP Bitung mengucapkan Terima kasih kepada pengguna layanan atas penilaian yang telah diberikan, setiap saran/masukan sangat bermanfaat untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan kami.
5h · See translation

Liked by anisatumbel and others
5 hours ago

Add a comment...

Lampiran V : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

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



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBERDAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
PANGKALAN PSDKP BITUNG**

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 penyedia 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 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 PSDKP Bitung 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 PSDKP Bitung pada triwulan II tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW II Tahun 2024 Pelayanan SLO

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	Biaya/Tarif	3,27	81,75	A
2	Produk Layanan	3,27	81,75	A
3	Kompetensi Pelaksana	3,27	81,75	A
4	Perilaku Pelaksana	3,36	84	A
5	Persyaratan	3,41	85,25	A
6	Prosedur	3,41	85,25	A
7	Waktu Pelayanan	3,45	86,25	A
8	Sarana dan Prasarana	3,55	88,75	A
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,55	88,75	A

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW II Tahun 2024 Pelayanan LVHPI

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	Prosedur	3,00	75	B
2	Waktu Pelayanan	3,00	75	B
3	Biaya/Tarif	3,00	75	B
4	Produk Layanan	3,00	75	B
5	Kompetensi Pelaksana	3,00	75	B
6	Perilaku Pelaksana	3,00	75	B
7	Sarana dan Prasarana	3,00	75	B
8	Persyaratan	4,00	100	A
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,00	100	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut.

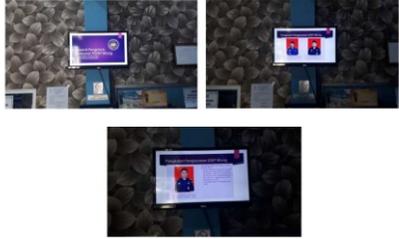
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM TW II Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I 2024			Penanggung Jawab
			4	5	6	
1	Biaya	1.1 memberikan informasi bahwa pelayanan Gratis	√	-	-	Tim Pelayanan Publik
2	Produk Layanan	2.1 penyampaian standart pelayanan	-	√	-	Tim Pelayanan Publik
3	Prosedur	3.1 penyampaian standart pelayanan	-	√	-	Tim Pelayanan Publik
4	Kompetensi Pelaksana	4.1 informasi kompetensi pelaksana	-	√	-	Tim Pelayanan Publik

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	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Biaya	Telah dilakukan penyampaian informasi melalui sosial media		Tidak ada
2	Produk Layanan	Telah dilakukan penyampaian informasi melalui media elektronik		Tidak ada

3	Prosedur	Telah dilakukan penyampaian informasi melalui media elektronik		Tidak ada
4	Kompetensi Pelaksana	Telah dilakukan penyampaian informasi melalui media elektronik		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Bitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;