



# **LAPORAN**

## ***SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT LAYANAN LEGALISIR DAN/ATAU TRANSKRIP***

**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 layanan legalisir ijazah dan /atau transkrip di Politeknik Kelautan dan perikanan Sidoarjo semester I tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo khususnya dalam pelayanan legalisir ijazah dan /atau transkrip yang meliputi kebijakan pelayanan, profesionalisme sumberdaya manusia, sarana. prasarana, sistem informasi pelayanan publik. layanan konsultasi dan pengaduan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempumaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan dan sebagai bahan evaluasi bagi pelaksanaan layanan legalisir ijazah dan/atau transkrip di Politeknik Kelautan dan perikanan Sidoarjo

Sidoarjo, Juli 2025

Direktur



Yaser Krisnafi



# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. LATAR BELAKANG**

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, perlu diberikan akses kepada pengguna layanan / masyarakat untuk menyampaikan keluhan, informasi, ketidak puasan, dan/atau aspirasi dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan publik legalisir ijazah dan/atau transkrip di Politeknik KP Sidoarjo.

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara umum sangat diperlukan untuk mengetahui masalah dan kekurangan dan sekaligus mencari solusi, inovasi dalam memberikan pelayanan publik. Prinsip dasar pengelolaan pelayanan publik di Politeknik KP Sidoarjo antara lain :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- d. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada petugas untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan berdasarkan pada saran, masukan, dan pengaduan dari Masyarakat.
- g. Sejalan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut maka diperlukan adanya survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dilakukan setiap tahun sekali menggunakan perangkat kuisisioner yang disebarakan kepada seluruh pengguna layanan terkait dengan layanan legalisir iajzah dan/ atau transkrip



di Politeknik KP Sidoarjo yang pelaksanaannya dilakukan secara rutin. Hasil survey kepuasan masyarakat akan ditindak lanjuti sebagai dasar untuk perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **1.2 DASAR HUKUM**

Dasar hukum pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan



meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

#### **14. SASARAN**

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **15. PRINSIP**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. **Partisipasif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. **Berkesinambungan**  
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas



pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## 1.6. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik dengan layanan legalisir ijazah dan/atau transkrip di Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

## 1.7. MANFAAT

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

- a. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- b. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## **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 kuesioner 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 16 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	Jenis Kelamin	Laki-laki/Perempuan	10	100%
2	Pendidikan	D3	10	100%
3	Pekerjaan	Swasta	10	100%
4	Jenis Layanan	Legalisit ijazah dan/atau trasnkrip	10	100%

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

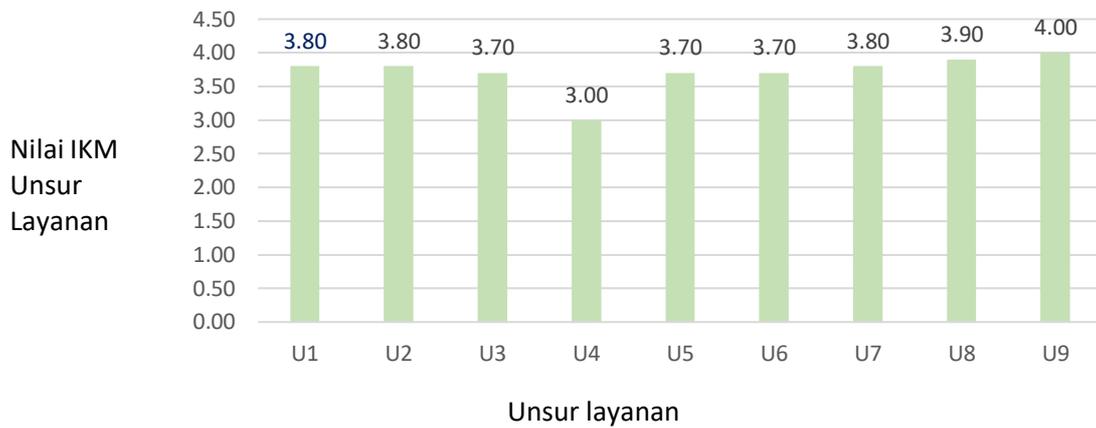
Pengolahan data SKM menggunakan Excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,80	3,80	3,70	3,00	3,70	3,70	3,78	3,90	4,00
Kategori	A	A	A	C	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	<b>3,70 (A Atau Sangat Baik)</b>								

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 1. Nilai IKM pada tiap jenis unsur layanan periode Semester I tahun 2025

### 3.3. ANALISA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap layanan legalisir ijazah dan/atau transkrip pada semester I tahun 2025 diperoleh data bahwa secara rata-rata untuk nilai indeks kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori sangat baik yaitu 3,70. Sedangkan untuk nilai IKM terendah terdapat pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dalam hal ini mendapatkan penilain nilai IKM 3,00.

#### 1.4. 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 Publik. 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	Waktu pelayanan	Melakukan koordinasi dengan unsur pimpinan dan petugas pelayanan terkait prosedur dan waktu 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 layanan legalisir ijazah dan/atau transkrip mendapatkan nilai IKM dengan kategori sangat baik
2. Unsur tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai 3,00 dimana angka ini lebih rendah dibandingkan angka pada unsur lainnya. Terkait tarif layanan sesuai dengan peraturan menteri keuangan republik indonesia nomor 198/PMK.05/2022 tentang tarif layanan badan layanan umum politeknik kelautan dan perikanan sidoarjo pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan
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 kedepannya.



Lampiran I. Kuisisioner Survey



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN LEGALISIR IJAZAH DAN ATAU TRANSKRIP**

**POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SIDOARJO**

SILAHKAN BERI TANDA (X) PADA KOLOM YANG DIMAKSUD.

TANGGAL :

JENIS KELAMIN    LAKI-LAKI        PEREMPUAN   

USIA    : .....Tahun

PENDIDIKAN :     D3  
                          S1  
                          S2  
                          S3

PEKERJAAN     ASN/PNS  
                          TNI/POLRI  
                          SWASTA  
                          WIRUSAHA  
                          LAINNYA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Tidak sesuai.
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai.
  - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak mudah.
  - b. Kurang mudah.
  - c. Mudah.
  - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak cepat.
  - b. Kurang cepat.
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
  - a. Tidak sesuai.
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai.
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
  - a. Buruk.
  - b. Cukup.
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
  - a. Tidak ada.
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik.





Lampiran II Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat

**Tabulai Survey Kepuasan Masyarakat**

**SEMESTER I TAHUN 2025**

**Politeknik Kelautan Dan Perikanan Sidoarjo**

Jenis layanan : Legalisir Ijazah dan /atau Transkrip

Jumlah populasi : 10 orang

Jumlah target responden : 10 orang

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Laki-Laki	D3	Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Laki-Laki	D3	Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	3	3	4	3	4	3	4
Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Laki-Laki	D3	Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Perempuan	D3	Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Laki-Laki	D3	Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>Nilai Rata - Rata</b>			<b>38</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>40</b>
<b>Nilai Rata - Rata Tertimbang</b>			<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4</b>
<b>SKM Unit Pelayanan</b>			<b>3,7</b>								



## STANDART PELAYANAN LEGALISIR IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI

- **Persyaratan Pelayanan** : Menunjukkan Ijazah dan/atau Transkrip Nilai Asli
- **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** :
  1. Pengguna Layanan menyerahkan salinan Ijazah dan/atau Transkrip Nilai dengan menunjukkan dokumen yang asli
  2. Petugas Pelayanan melakukan verifikasi keaslian Ijazah/Transkrip Nilai
  3. Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan dokumen, melakukan pencatatan data alumni, stempel nama pejabat yang akan melegalisir berkas pengguna layanan
  4. Kepala UAAK melengkapai paraf pada setiap lembaran berkas pengusul
  5. Petugas Pelayanan mengajukan berkas yang akan di legalisir ke Wakil Direktur 1 untuk di tanda tangani
  6. Wakil Direktur 1 menandatangani berkas pengajuan legalisir
  7. Pengguna Layanan menerima Salinan Ijazah dan/atau Transkrip Nilai yang sudah dilegalisir oleh Wakil Direktur 1 dan membubuhkan stempel pengesahan kopertis
  8. Pengguna Layanan melakukan pembayaran biaya administrasi Legalisir Ijazah dan/atau Transkrip Nilai
  9. Pengguna Layanan menerima berkas yang telah selesai dilegalisir
- **Jangka Waktu Penyelesaian** : Satu hari kerja
- **Biaya atau Tarif Layanan** : Ijazah dan/atau Transkrip Nilai
- **Produk Layanan** : Salinan Ijazah dan/atau Transkrip Nilai yang sudah dilegalisir
- **Sarana dan Prasarana** :
 

• Meja Pelayanan : 1 buah	• Komputer : 1 buah	• Kursi Pelayanan : 3 buah
• Kursi Tunggu : 6 buah	• Televisi : 1 buah	• Pendingin Ruangan : 1 buah
• Dispenser Air Minum : 1 buah	• Wifi : Seluruh Gedung Politeknik KP Sidoarjo	
- **Kompetensi Pelaksana** :
  - Minimal Diploma 3
  - Mampu dan Memahami Administrasi terkait Legalisir Ijazah dan/atau
  - Mampu mengoperasikan Komputer
- **Pengawasan Internal** : Pengawasan oleh SPI dilakukan secara periodik mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan hingga output kegiatan Transkrip Nilai
- **Jumlah Pelaksana** : 5 orang
- **Penanganan Pengaduan/Saran dan Masukan** :
  - Saran : Official Facebook dan Instagram Politeknik KP Sidoarjo
  - Email : poltekkpsidoarjo@kpp.go.id
  - Surat : Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo Jl. Raya Buncitan Kotak Pos 1 Sedati - Sidoarjo (61253)
  - Kotak Saran : Pengaduan yang ditempatkan dilokasi strategis dalam lingkungan Politeknik KP Sidoarjo
- **Jaminan Pelayanan** :
 

PPID menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pelayanan Legalisir Ijazah dan/atau Transkrip Nilai sesuai dengan Standar Pelayanan diantaranya : cepat, tanggap, ramah, melayani dengan senyum, santun dan sopan
- **Jaminan Keamanan** :
 

Direktur menjamin keamanan, keselamatan, tidak adanya kejahatan dan kekerasan, melalui Kebijakan Mutu yang tercermin dalam poin "Pelayanan Prima" diantaranya : penjagaan keamanan 24 jam oleh Satpam, tersedianya CCTV diberbagai lokasi, adanya dokter yang selalu mendampingi, integritas petugas pelayanan dalam menjamin tidak adanya kekerasan
- **Evaluasi Kinerja** : Evaluasi oleh pimpinan dan penyampaian evaluasi dalam laporan kegiatan

www.poltekkpsidoarjo.kpp.go.id



## SOP LAYANAN SALINAN IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI UNIT ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KETARUNAN (UAAK)





# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT LAYANAN LEGALISIR DAN/ATAU TRANSKRIP

NILAI	GAMBARAN UMUM RESPONDEN
<h1>92.5</h1>	<p><b>JUMLAH</b> 10 RESPONDEN</p> <p><b>JENIS KELAMIN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. LAKI-LAKI 8 RESPONDEN</li><li>B. PEREMPUAN 2 RESPONDEN</li></ul> <p><b>PENDIDIKAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. SD</li><li>B. SMP</li><li>C. SMA/SMK</li><li>D. D3 10 RESPONDEN</li><li>E. S1/D4</li><li>F. S2</li></ul>
	<p><b>PELAKSANAAN SKM</b></p>
	<p>JANUARI – JULI 2025</p>
<p><b>MUTU PELAYANAN : A (SANGAT BAIK)</b></p>	
<p>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</p>	