

**LAPORAN PENYELENGGARAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I**

**PANGKALAN  
PENGAWASAN SUMBERDAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BITUNG**



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

**LAPORAN PENYELENGGARAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I**

**PANGKALAN  
PENGAWASAN SUMBERDAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BITUNG**

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga **Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024** yang telah dilaksanakan oleh Pangkalan Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Bitung, Kementerian Kelautan dan Perikanan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Adapun pelaksanaan kegiatan survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu. Oleh karena itu, untuk dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka Pangkalan Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Bitung telah melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini terdiri dari Pendahuluan (mencakup Latar Belakang, Tujuan, Metode, Tim Pelaksana, dan Jadwal Pelaksanaan), Analisis (mencakup data kuisisioner, perhitungan, dan deskripsi) serta Penutup (yang berisikan Kesimpulan dan Saran). Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2024.

Upaya maksimal telah penulis lakukan untuk menyelesaikan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini, namun begitu, tak ada gading yang tak retak, karenanya kritik dan sumbang saran yang membangun sangat kami harapkan sehingga dapat menjadi acuan dalam perbaikan di masa yang akan datang.

Bitung, 2 April 2024

Kepala Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Bitung



Sukirwan, S.T., M.Si  
197509302001121001

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Tujuan.....	3
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksanaan SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Peermasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
4.3.1 Tren Nilai SKM Terhadap Pelayanan SLO.....	11
4.3.2 Tren Nilai SKM Terhadap Pelayanan LVHPI.....	12
<b>BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> .....	<b>14</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN</b> .....	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
A. Identitas Responden .....	17
B. <i>Tools</i> Kuesioner .....	18
C. Rekapitan Jawaban Kuesioner Terhadap 34 Responden .....	19
D. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Unit Pelayanan SLO.....	25
E. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Unit Pelayanan LVHPI.....	28

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Jumlah Responden SKM .....	6
Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	7
Tabel 3. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan Unit Pelayanan SLO .....	8
Tabel 4. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan Unit Pelayanan LVHPI .....	8
Tabel 5. Unsur Pelayanan yang Mengalami Kelemahan dan Kelebihan Per Unit Layanan SLO .....	10
Tabel 6. Unsur Pelayanan yang Mengalami Kelemahan dan Kelebihan Per Unit Layanan LVHPI .....	10
Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM .....	11
Tabel 8. Variasi Perubahan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Terhadap Pelayanan SLO .....	12
Tabel 9. Variasi Perubahan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Terhadap Pelayanan LVHPI .....	12

## **Bab I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan publik di Lembaga dan / atau Kementerian Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak

konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pulapengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2024 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Pangkalan Pengawasan SDKP Bitung telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Penerbitan Surat Laik Operasi (SLO) Kapal Perikanan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar

Pelayanan Publik.

4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

### **1.3 Tujuan**

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
5. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public

## Bab II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I dilaksanakan oleh tim pengawas perikanan Pangkalan PSDKP Bitung. Kegiatan pelaksanaan survei dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung dan juga di kantor pelayanan Pangkalan PSDKP Bitung.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner terstruktur yang disebarakan melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/134>. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pengguna jasa layanan Pangkalan PSDKP Bitung, dengan jumlah responden adalah responden SLO 28 orang, dan LVHPI 6 orang sehingga total 34 orang responden.

Dari data yang telah dikumpulkan selanjutnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing – masing pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 pertanyaan yang mencakup 9 unsur pelayanan. Dalam penghitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda – beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambahkan unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini diambil dari Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung yang berlokasi di Kelurahan Aertembaga Satu, Kecamatan Aertembaga, Kota Bitung, Provinsi Sulawesi Utara dan di kantor unit pelayanan Pangkalan PSDKP Bitung yang beralamat di Jalan Tandurusa-Naemundung, Kota Bitung, Provinsi Sulawesi Utara.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 2024 yaitu dari tanggal 1 Januari– 31 Maret 2024.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi pengumpulan data. Kriteria jumlah responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan penerbitan Surat Laik Operasi (SLO) Kapal Perikanan dan Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan (LVHPI). Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan tersebut.

### Bab III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.

Jumlah Responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki	24	70,59%
		Perempuan	10	29,41%
		Total	<b>34</b>	<b>100.00</b>
2	Pendidikan	SD	2	5,88%
		SMP	2	5,88%
		SMA/SLTA	13	38,24%
		D3	8	23,53%
		S1	6	17,65%
		S2	2	5,88%
		S3	1	2,94%
Total	<b>34</b>	<b>100.00</b>		
3	Pekerjaan	P.UKKP	15	44,12%
		swasta	9	26,47%
		PNS	3	8,82%
		wirusaha	7	20,59%
Total	<b>34</b>	<b>100.00</b>		

4	Jenis Layanan	SLO	28	82,35%
		LVHPI	6	17,65%
Total			<b>34</b>	<b>100.00</b>

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

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut.

Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan yang harus diukur antara lain : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 2  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK MEMUASKAN
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG MEMUASKAN
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	MEMUASKAN
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT MEMUASKAN

Tabel 3  
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
9 Unsur Pelayanan Unit Pelayanan SLO

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang per Unsur	IKM per Unsur
1	Persyaratan	3,61	0,40	90,25
2	Prosedur	3,64	0,40	91
3	Waktu Pelayanan	3,43	0,38	85,75
4	Biaya/Tarif	3,46	0,38	86,5
5	Produk Layanan	3,50	0,39	87,5
6	Kompetensi Pelaksana	3,50	0,39	87,5
7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,39	88,5

8	Sarana dan Prasarana	3,57	0,40	89,25
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,61	0,40	90,25
NILAI INDEKS (NI)			<b>3,54</b>	
NILAI IKM setelah Dikonversi (NI x 25)			<b>88,49</b>	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 3,54** dengan angka Indeks sebesar **88,49** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT MEMUASKAN**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81,26 – 100,00.

Tabel 4

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
9 Unsur Pelayanan Unit Pelayanan LVHPI

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang per Unsur	IKM per Unsur
1	Persyaratan	3,50	0,39	87,5
2	Prosedur	3,50	0,39	87,5
3	Waktu Pelayanan	3,33	0,37	83,25
4	Biaya/Tarif	3,17	0,35	79,25
5	Produk Layanan	3,67	0,41	91,75
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75
7	Perilaku Pelaksana	3,50	0,39	87,5
8	Sarana dan Prasarana	3,67	0,41	91,75
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,50	0,39	87,5
NILAI INDEKS (NI)			<b>3,43</b>	
NILAI IKM setelah Dikonversi (NI x 25)			<b>85,65</b>	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 3,43** dengan angka Indeks sebesar **85,65** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT MEMUASKAN**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81,26 – 100,00. Nilai SKM Triwulan 1 tahun 2024 per UPP Pangkalan PSDKP Bitung sebesar

87,99 dengan jumlah responden 34 orang yang merupakan gabungan dari responden SLO dan responden LVHPI

**Laporan SKM Detail**  
Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM Triwulan 1 2024 Submit

50 Data terakhir Tw 1/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10 entries per page pangkalan psdkp bitung

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2024	1	4,88	87,99	34

Showing 1 to 1 of 1 entries

Download Data

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,26 – 4,00 atau SANGAT MEMUASKAN

**Bab IV**  
**ANALISIS HASIL SKM**

**4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat di atas dapat diketahui unsur pelayanan per unit layanan jasa yang mengalami kelemahan dan kelebihan. Jika diurutkan dari unsur pelayanan per unit layanan SLO dari yang paling lemah hingga yang paling besar dapat dilihat dari table berikut :

Tabel 5. Unsur Pelayanan yang Mengalami Kelemahan dan Kelebihan per Unit Layanan SLO

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang per Unsur	IKM per Unsur
1	Waktu Pelayanan	3,43	0,38	85,75
2	Biaya/Tarif	3,46	0,38	86,5
3	Produk Layanan	3,50	0,39	87,5
4	Kompetensi Pelaksana	3,50	0,39	87,5
5	Perilaku Pelaksana	3,54	0,39	88,5
6	Sarana dan Prasarana	3,57	0,40	89,25
7	Persyaratan	3,61	0,40	90,25
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,61	0,40	90,25
9	Prosedur	3,64	0,40	91

Tabel 6. Unsur Pelayanan yang Mengalami Kelemahan dan Kelebihan per Unit Layanan LVHPI

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang per Unsur	IKM per Unsur
1	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75
2	Biaya/Tarif	3,17	0,35	79,25
3	Waktu Pelayanan	3,33	0,37	83,25
4	Persyaratan	3,50	0,39	87,5
5	Prosedur	3,50	0,39	87,5
6	Perilaku Pelaksana	3,50	0,39	87,5
7	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,50	0,39	87,5
8	Produk Layanan	3,67	0,41	91,75
9	Sarana dan Prasarana	3,67	0,41	91,75

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Untuk mengantisipasi permasalahan/kelemahan yang terdapat pada unsur layanan diambil suatu rencana tindak lanjut sebagai berikut :

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tindak Lanjut			Penanggung Jawab
			April	Mei	Jun	
1	Kompetensi Pelaksana	informasi kompetensi pelaksana	√			Tim Pelayanan Publik
2	Waktu Pelayanan	Penyampaian informasi waktu pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
3	Biaya/Tarif	Membuat informasi pelayanan SLO/LVHPI Gratis	√			Tim Pelayanan Publik

## 4.3 Tren Nilai SKM

### 4.3.1 Tren Nilai SKM Terhadap Pelayanan SLO

Pada kegiatan Monev Triwulan I Tahun 2024 ini mengalami variasi perubahan tingkat kepuasan terhadap survei sebelumnya. Tren nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SLO mengalami peningkatan nilai terjadi pada unsur produk layanan, perilaku pelaksana dan unsur sarana dan prasarana. Sedangkan yang mengalami penurunan nilai terjadi pada unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Variasi perubahan nilai SKM terhadap pelayanan SLO dapat dilihat pada matriks dibawah ini :

Tabel 8. Variasi Perubahan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Terhadap Pelayanan SLO

No.	Unsur Pelayanan	TW – IV 2023	TW – I 2024	Nilai Perubahan
1	Persyaratan	89,75	90,25	0,50
2	Prosedur	91,25	91,00	-0,25
3	Waktu Pelayanan	83,75	85,75	2,00

No.	Unsur Pelayanan	TW – IV 2023	TW – I 2024	Nilai Perubahan
4	Biaya/Tarif	95,50	86,50	-9,00
5	Produk Layanan	89,75	87,50	-2,25
6	Kompetensi Pelaksana	85,25	87,50	2,25
7	Perilaku Pelaksana	83,75	88,50	4,75
8	Sarana dan Prasarana	86,75	89,25	2,50
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	86,75	90,25	3,50

#### 4.3.2 Tren Nilai SKM Terhadap Pelayanan LVHPI

Pada kegiatan Monev Triwulan I Tahun 2024 ini juga mengalami variasi perubahan tingkat kepuasan terhadap pelayanan LVHPI. Variasi perubahan nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan LVHPI mengalami peningkatan nilai terjadi pada unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan yang mengalami penurunan nilai terjadi hanya pada unsur biaya/tarif. Variasi perubahan nilai SKM terhadap pelayanan LVHPI dapat dilihat pada matriks dibawah ini :

Tabel 9. Variasi Perubahan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Terhadap Pelayanan LVHPI

No.	Unsur Pelayanan	TW – IV 2023	TW – I 2024	Nilai Perubahan
1	Persyaratan	100	87,5	-12,5
2	Prosedur	93,75	87,5	-6,25
3	Waktu Pelayanan	100	83,25	-16,75
4	Biaya/Tarif	100	79,25	-20,75
5	Produk Layanan	87,5	91,75	4,25
6	Kompetensi Pelaksana	87,5	75	-12,5
7	Perilaku Pelaksana	93,75	87,5	-6,25
8	Sarana dan Prasarana	100	91,75	-8,25
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	100	87,5	-12,5

Dinamika perubahan nilai per unsur terhadap Layanan SLO dan LVHPI dikarenakan adanya penggunaan aplikasi *tools* survei yang baru digunakan, dimana beberapa dari pengguna layanan masih mengalami kekeliruan pada saat melakukan pengisian kuesioner.

## BAB V

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Dari kesimpulan dan perhitungan hasil nilai per unsur masing-masing layanan, untuk pelayanan SLO dan LVHPI sudah tergolong sangat baik namun terdapat beberapa unsur yang perlu ditingkatkan. Sehingga perlu dibuatkan tindak lanjut, sebagai berikut:

No.	Unsur	Tindak lanjut
1	Waktu Pelayanan	memberikan informasi secara rutin ke pengguna jasa melalui WAG  
2	Perilaku Pelaksana	tersedianya media informasi perilaku pelaksana
3	Produk Layanan	penyampaian standart pelayanan
4	Kompetensi Pelaksana	informasi kompetensi pelaksana



## **Bab VI**

### **KESIMPULAN**

Dari hasil perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III yang dilakukan oleh Pangkalan PSDKP bitung terhadap pengguna layanan SLO dan LVHPI dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari 9 unsur pelayanan SLO diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 3,54** dengan angka Indeks sebesar **88,49** dengan mutu pelayanan **A (Sangat Memuaskan)**
2. Dari 9 unsur pelayanan LVHPI diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 3,43** dengan angka Indeks sebesar **85,65** dengan mutu pelayanan **A (Sangat Memuaskan)**
3. Nilai SKM pengguna layanan SLO pada Triwulan I Tahun 2024 ini mengalami peningkatan sebesar 0,42 dibandingkan dengan Triwulan IV Tahun 2023
4. Nilai SKM pengguna layanan LVHPI pada Triwulan I Tahun 2024 ini mengalami penurunan sebesar 10,18 dibandingkan dengan Triwulan IV Tahun 2023
5. Nilai Triwulan I Tahun 2024 per UPP sebesar 87,99 yang merupakan nilai gabungan dari SLO dan LVHPI dengan jumlah responden 34.
6. Tren nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SLO mengalami peningkatan nilai terjadi pada unsur Persyaratan, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana&Prasarana, serta Penanganan Pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan yang mengalami penurunan nilai terjadi pada unsur Prosedur, Biaya/Tarif, dan Produk Layanan.
7. Variasi perubahan nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan LVHPI mengalami peningkatan nilai terjadi pada unsur Produk Layanan. Sedangkan yang mengalami penurunan nilai pada unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana& Prasarana, dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

Demikian laporan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2024 ini. Semoga dapat bermanfaat kedepan untuk perkembangan

pelayanan Surat Laik Operasi (SLO) dan Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan (LVHPI) baik pada tingkat Pangkalan maupun Satker/Wilker.

## LAMPIRAN

### A. Identitas Responden

#### Survey Kepuasan Masyarakat Unit : Pangkalan PSDKP Bitung

##### Data Layanan

Pilih Layanan

- Surat Laik Operasi
- Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan

##### Data Responden

Waktu Survey

**12-Jul-2023 15:23**

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

## B. Tools Kuesioner

### Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?  
 Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?  
 Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat
7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?  
 Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?  
 Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?  
 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

### C. Rekapitan Jawaban Kuesioner Terhadap 34 Responden

id_survei	TW	Tahun	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	JK	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
55997	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	>60	S1	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00
55983	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	<25	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
55978	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	46-60	S2	pns	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
55977	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	46-60	S2	pns	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
55963	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	S1	P.UKKP	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
55920	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	SMA	wirusaha	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
55840	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	SD	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

55804	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	D3	pns	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
55725	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	P	25-45	SMA	wirauaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
55703	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
55548	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	S1	P.UKKP	4.00	4.00	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
55433	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	D3	swasta	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
55430	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
55200	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
55197	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

55047	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	P	25-45	S1	wirausaha	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
55010	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
55007	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	46-60	SMP	wirausaha	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
54988	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	K	P	25-45	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
54984	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	D3	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
54981	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	K	P	25-45	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
54978	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	K	P	25-45	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
54975	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	P	25-45	S1	P.UKKP	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00

54514	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	P	>60	S3	P.UKKP	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	
54390	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	D3	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
54368	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	D3	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
54367	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	46-60	SD	P.UKKP	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
54359	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	K	L	46-60	SMA	swasta	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
54353	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	25-45	D3	wirausaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
54340	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	K	L	25-45	SMA	swasta	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
54334	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	P	46-60	SMA	wirausaha	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00

54331	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	K	P	46-60	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
54330	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	K	P	46-60	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
54321	1	2024	psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	P	L	46-60	SMP	wirausaha	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

## D. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Unit Pelayanan SLO dan LVHPI

### Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM

Triwulan 1

2024

Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2024

Download Data

10 entries per page

Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2024	1	Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	6	3.50	3.50	3.33	3.17	3.67	3.00	3.50	3.67	3.50	3.43	85.65
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2024	1	Surat Laik Operasi	28	3.61	3.64	3.43	3.46	3.50	3.50	3.54	3.57	3.61	3.54	88.49

Showing 1 to 2 of 2 entries

## E. Nilai SKM Per UPP

### Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM

Triwulan 1

2024

Submit

50 Data terakhir Tw 1/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10 entries per page

Pangkalan PSDKP Bitung

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2024	1	4.88	87.99	34

Showing 1 to 1 of 1 entries