

**LAPORAN PENYELENGGARAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II**

**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 II**

**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 II 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, 5 Juni 2024

Kepala Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Bitung



K. Lukman, S.T., M.Si
197509302001121001

DAFTAR ISI

	Hal.
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/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
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB VI. KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	
A. Identitas Responden	17
B. <i>Tools</i> Kuesioner	18
C. Rekapitan Jawaban Kuesioner Terhadap 23 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 II 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 23 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 II Tahun 2024 yaitu dari tanggal 1 April – 30 Juni 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 terstandarisasi 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	13	61,90%
		Perempuan	8	38,10%
Total			21	100.00
2	Pendidikan	SD	1	4,76%
		SMA/SLTA	10	47,62%
		D3	4	19,05%
		S1	5	23,81%
		S2	1	4,76%
Total			21	100.00
3	Pekerjaan	P.UKPP	9	42,86%
		swasta	8	38,10%
		wirusaha	4	19,05%
Total			21	100.00
4	Jenis Layanan	SLO	17	80,95%
		LVHPI	4	19,05%
Total			21	100.00

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	3,41	0,38	85,25
2	Prosedur	3,41	0,38	85,25
3	Waktu Pelayanan	3,45	0,38	86,25
4	Biaya/Tarif	3,27	0,36	81,75
5	Produk Layanan	3,27	0,36	81,75
6	Kompetensi Pelaksana	3,27	0,36	81,75
7	Perilaku Pelaksana	3,36	0,37	84
8	Sarana dan Prasarana	3,55	0,39	88,75
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,55	0,39	88,75
NILAI INDEKS (NI)			3,39	
NILAI IKM setelah Dikonversi (NI x 25)			84,85	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 3,39** dengan angka Indeks sebesar **84,85** 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	4,00	0,44	100
2	Prosedur	3,00	0,33	75
3	Waktu Pelayanan	3,00	0,33	75
4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75
5	Produk Layanan	3,00	0,33	75
6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75
7	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75
8	Sarana dan Prasarana	3,00	0,33	75
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,00	0,44	100
NILAI INDEKS (NI)			3,22	
NILAI IKM setelah Dikonversi (NI x 25)			80,56	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 3,22** dengan angka Indeks sebesar **80,56** 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.

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	Biaya/Tarif	3,27	0,36	81,75
2	Produk Layanan	3,27	0,36	81,75
3	Kompetensi Pelaksana	3,27	0,36	81,75
4	Perilaku Pelaksana	3,36	0,37	84
5	Persyaratan	3,41	0,38	85,25
6	Prosedur	3,41	0,38	85,25
7	Waktu Pelayanan	3,45	0,38	86,25
8	Sarana dan Prasarana	3,55	0,39	88,75
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,55	0,39	88,75

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	Prosedur	3,00	0,33	75
2	Waktu Pelayanan	3,00	0,33	75
3	Biaya/Tarif	3,00	0,33	75
4	Produk Layanan	3,00	0,33	75
5	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,33	75
6	Perilaku Pelaksana	3,00	0,33	75
7	Sarana dan Prasarana	3,00	0,33	75
8	Persyaratan	4,00	0,44	100
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,00	0,44	100

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
			Juli	Agustus	Sept	
1	Biaya	2.1 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

4.3 Tren Nilai SKM

4.3.1 Tren Nilai SKM Terhadap Pelayanan SLO

Pada kegiatan Monev Triwulan II 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 Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, Prosedur, Persyaratan dan unsur Perilaku Pelaksana. Sedangkan yang mengalami penurunan nilai terjadi pada unsur Biaya/Tarif, Produk Layanan, dan Kompetensi Pelaksana. 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 – I 2024	TW – II 2024	Nilai Perubahan
1	Persyaratan	87,5	85,25	2,25

No.	Unsur Pelayanan	TW – I 2024	TW – II 2024	Nilai Perubahan
2	Prosedur	87,5	85,25	2,25
3	Waktu Pelayanan	83,25	86,25	-3
4	Biaya/Tarif	79,25	81,75	-2,5
5	Produk Layanan	91,75	81,75	10
6	Kompetensi Pelaksana	75	81,75	-6,75
7	Perilaku Pelaksana	87,5	84	3,5
8	Sarana dan Prasarana	91,75	88,75	3
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	87,5	88,75	-1,25

4.3.2 Tren Nilai SKM Terhadap Pelayanan LVHPI

Pada kegiatan Monev Triwulan IV Tahun 2023 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 Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Persyaratan, Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, dan Produk Layanan. Sedangkan yang mengalami penurunan nilai terjadi hanya pada unsur biaya/tarif, Waktu Pelayanan, dan Prosedur. 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 – I 2024	TW – II 2024	Nilai Perubahan
1	Persyaratan	90,25	100	-9,75
2	Prosedur	91	75	16
3	Waktu Pelayanan	85,75	75	10,75
4	Biaya/Tarif	86,5	75	11,5
5	Produk Layanan	87,5	75	12,5
6	Kompetensi Pelaksana	87,5	75	12,5
7	Perilaku Pelaksana	88,5	75	13,5
8	Sarana dan Prasarana	89,25	75	14,25
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	90,25	100	-9,75

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	 <p>The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact name is 'PELAYANAN PSDKP' with a profile picture of a person. Below the name, there is a note: 'Perhatian bagi seluruh pemohon HPK D demi kelan...'. A forwarded message is visible, titled 'Diteruskan', containing a poster for 'PELAYANAN PUI PAN PSDKP'. The poster lists service hours: 'Waktu Pelayanan PSDKP BITUNG', 'Senin - Jumat : 08.00 - 16.00 WITA', and 'Sabtu : 08.00 - 13.00 WITA'. Below the poster, there is a 'SABTU' sticker with a hand icon and the time '11.01'. A text message follows: 'selamat malam lapor datang km. sagita ri 4 tiba, 00.40 wita dermaga PT. MJS nihil dengan alasan rusak mesin'. The message is dated '8 April 2024' and has a 'Diedit: 23.39' timestamp. The bottom of the chat shows a text input field with the placeholder 'Ketik pesan' and various icons for attachments, camera, and voice recording.</p>

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) : 3,39** dengan angka Indeks sebesar **84,85** dengan mutu pelayanan **A (Sangat Memuaskan)**
2. Dari 9 unsur pelayanan LVHPI diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 3,22** dengan angka Indeks sebesar **80,56** dengan mutu pelayanan **A (Sangat Memuaskan)**
3. Nilai SKM pengguna layanan SLO pada Triwulan II ini mengalami penurunan sebesar 3,65 dibandingkan dengan Triwulan I
4. Nilai SKM pengguna layanan LVHPI pada Triwulan II ini mengalami penurunan sebesar 5,11 dibandingkan dengan Triwulan I
5. Tren nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SLO mengalami peningkatan nilai terjadi pada unsur peningkatan nilai terjadi pada unsur Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, Prosedur, Persyaratan dan unsur Perilaku Pelaksana. Sedangkan yang mengalami penurunan nilai terjadi pada unsur Biaya/Tarif, Produk Layanan, dan Kompetensi Pelaksana.
6. Variasi perubahan nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan LVHPI mengalami peningkatan nilai terjadi pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Persyaratan, Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, dan Produk Layanan. Sedangkan yang mengalami penurunan nilai terjadi hanya pada unsur biaya/tarif, Waktu Pelayanan, dan Prosedur.

Demikian laporan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II 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 23 Responden

id_survei	TW	Tahun	Kd_Es_1	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
72479	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	P	25-45	SMP	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
72477	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	P	25-45	SMP	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
71765	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	S1	pns	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
71591	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SD	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
71217	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	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
71124	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
71116	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	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
71094	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
71020	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SD	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
70976	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	46-60	SMP	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
70871	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	P	46-60	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
70840	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMP	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
63676	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	K	P	46-60	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

63078	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	K	L	46-60	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
63073	2	2024	psdkp	Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	K	P	25-45	D3	swasta	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
63025	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
62985	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	P	46-60	SMP	P.UKKP	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
62940	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	K	P	25-45	D3	swasta	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
62935	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	P.UKKP	3.00	4.00	4.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
62933	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMP	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
62932	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
62931	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	swasta	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
58614	2	2024	psdkp	Surat Laik Operasi	K	P	25-45	D3	swasta	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

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

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM

Triwulan 2

2024

Submit

50 Data terakhir Tw 2/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel



Download Data

10 entries per page

psdkp bitu

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2024	2	4.78	84.66	23

Showing 1 to 1 of 1 entries