



**KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN**
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PPID BRPPUPP

TRIWULAN 3
2024

BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pejabat Pengelola Informasi dan Data (PPID) BRPPUPP Triwulan 3 Tahun Anggaran 2024” dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat atas layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BRPPUPP dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil pengukuran yang diperoleh akan dijadikan tolok ukur dalam mengambil kebijakan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID BRPPUPP ke depan. Harapannya, PPID BRPPUPP dapat melakukan perbaikan demi terselenggaranya layanan informasi publik yang sesuai dengan peraturan dan mampu memberikan layanan prima kepada publik.



Palembang, 10 Oktober 2024

Antoni S

Rezki Antoni S. S.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	iv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Metode.....	2
1.4 Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
II. ANALISIS HASIL PENGUKURAN	
2.1 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.3 Variabel Pengukuran.....	9
2.4 Data Responden.....	10
2.5 Hasil Survei Per Unsur Pelayanan.....	15
2.6 Nilai Konversi Survei Kepuasan Masyarakat.....	16
III. PENUTUP	
3.1 Kesimpulan.....	18
3.2 Rekomendasi.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	6
Tabel 2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
Tabel 3 Pemohon Informasi Publik PPID BRPPUPP Triwulan 3 Tahun 2024.....	10
Tabel 4 Unsur dan Nilai Pelayanan masing-masing Unsur.....	15
Tabel 5 Nilai Unsur dan Nilai Konversi.....	16

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Diagram 2 Responden Berdasarkan Usia.....	13
Diagram 3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	14
Diagram 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	14

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dalam lingkup instansi pemerintah adalah prinsip yang mendasari hak masyarakat untuk mengakses informasi yang dimiliki atau dikelola oleh pemerintah. Prinsip ini menjadi dasar bagi transparansi pemerintah dan akuntabilitas publik. Pemerintah diharapkan dapat mengelola informasi yang dimiliki sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Informasi dapat dikemas dengan penyediaan data dan informasi dalam format yang mudah dibaca, mudah dipahami, menggunakan teknologi informasi untuk memfasilitasi akses, dan memastikan bahwa informasi tersebut adalah akurat dan terpercaya. Namun demikian tidak semua informasi dapat diakses oleh masyarakat, ada beberapa informasi yang dibatasi aksesnya maupun tidak diperbolehkan menjadi konsumsi masyarakat. Informasi yang dibatasi hak aksesnya kemungkinan terkait dengan keamanan nasional, privasi individu, atau alasan lain yang diakui oleh Undang-Undang.

Evaluasi layanan informasi publik merupakan suatu proses untuk menilai kinerja dan efektivitas penyediaan informasi publik oleh pemerintah atau instansi publik. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa hak masyarakat untuk mendapatkan informasi dipenuhi dengan baik, serta untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Evaluasi layanan informasi publik mencerminkan komitmen pemerintah terhadap keterbukaan dan akuntabilitas. Dengan memberikan akses yang mudah dan transparan terhadap informasi, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat dan memungkinkan mereka untuk berpartisipasi secara lebih efektif dalam proses pengambilan keputusan.

Evaluasi ini dapat membantu pemerintah untuk memahami sejauh mana layanan informasi publik mereka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan meningkatkan keterbukaan informasi publik, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat. Evaluasi yang transparan dan terbuka juga dapat memperkuat mekanisme umpan balik dan partisipasi masyarakat. Informasi publik yang baik dan mudah diakses mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih baik. Evaluasi ini sebaiknya dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa

layanan informasi publik terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan teknologi informasi.

Dalam laporan ini disampaikan berdasarkan hasil survei kepuasan layanan informasi publik yang dilaksanakan dalam periode bulan Juli s.d. September 2024. Laporan survei kepuasan layanan informasi publik ini disusun dengan harapan dapat menjadi dasar pembuatan kebijakan atau bahan pengukuran terhadap kinerja yang telah dilakukan, sehingga kualitas layanan dapat diperbaiki dan terus meningkat dari waktu ke waktu.

1.2 Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan informasi publik adalah:

1. Memperoleh gambaran dan mengetahui kinerja layanan publik yang dilaksanakan oleh PPID BRPPUPP.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan informasi publik dari perspektif pemohon informasi.
3. Memberikan gambaran dan rekomendasi sebagai dasar dalam penetapan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja layanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Metode

Dalam rangka memberikan layanan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, BRPPUPP menyelenggarakan layanan PPID dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kinerja layanan informasi publik melalui PPID BRPPUPP dievaluasi dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan kegiatan SKM dilaksanakan pada kurun waktu bulan Juli s.d. September Tahun 2024 terhadap semua Pemohon Informasi Publik.

1.3.1 Persiapan

Persiapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dalam beberapa tahapan yaitu penyiapan bahan, penetapan responden serta lokasi dan waktu pengumpulan.

1.3.2 Penyiapan Bahan

- Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat pemanfaat layanan. Kuesioner disusun berdasarkan jenis layanan yang disurvei.

- Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- a. Bagian I: berisi judul formulir dan nama Satwas/Wilker yang dilakukan survei.
- b. Bagian II: identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam kaitannya dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu terdapat kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- c. Bagian III: berisi daftar pertanyaan terstruktur yang berisi jawaban dengan pilihan berganda.

- Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa pertanyaan pilihan ganda yang bersifat kualitatif dan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

1.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan

- **Penetapan Responden**

Responden merupakan semua pemohon layanan informasi publik baik yang melakukan permohonan informasi secara langsung dengan datang ke ruang PPID maupun melakukan permohonan melalui surat resmi yang ditujukan kepada Kepala BRPPUPP.

- **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juli s.d. September Tahun 2024 di BRPPUPP.

1.3.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh pemohon informasi publik.

1.3.5 Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara diisi sendiri oleh responden maupun dengan pendampingan oleh petugas layanan dan hasilnya diserahkan kepada petugas layanan.

1.3.6 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan, selanjutnya data dioalah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1.3.7 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai” rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SKM 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 SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas konversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

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

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

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 83,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	83,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

1.3.8 Perangkat Pengolahan

- Pengolahan dengan komputer

Data entry dan perhitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/*system data base (Microsoft Exel)*, pengolahan dilakukan secara manual:

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formula mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata perunsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang di isi oleh responden, Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang dan pertanyaan dijumlahkan.

- c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini

dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

1.4 Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik melalui kegiatan PPID BRPPUPP tahun 2024 ditetapkan melalui Surat Tugas Kepala Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan dengan susunan Tim sebagai berikut:

Pengarah : Kepala BRPPUPP
Pelaksana :
a) Ketua : Kepala Sub Bagian Umum
b) Anggota : 1. Asstri Kurniawati
2. Rini Afrianty
3. Febriansyah
4. Sevrina Asri
5. Muthia Nurlestari Putri

1.6 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik melalui penyelenggaraan PPID BRPPUPP periode Triwulan 3 tahun 2024 dilakukan dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1.	Persiapan	Pekan ke-3 bulan September 2024
2.	Pengumpulan data	Pekan ke-4 bulan September 2024
3.	Pengolahan data	Pekan ke-1 bulan Oktober 2024
4.	Penyusunan dan pelaporan hasil	Pekan ke-2 bulan Oktober 2024

II. ANALISIS HASIL PENGUKURAN

5.1 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Transparan, hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif, survei dilaksanakan dengan melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan, survei dilaksanakan secara berkala yakni setiap semesteran dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas layanan.
- e. Keadilan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas, Survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

5.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

5.3 Variabel Pengukuran

Variabel pada pengukuran kepuasan masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang meliputi 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifik Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana dan prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

5.4 Data Responden

Data responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik diperoleh dari semua Pemohon Informasi Publik yang menggunakan layanan PPID BRPPUPP terhitung pada bulan Juli s.d. September 2024. Data Pemohon Informasi Publik PPID BRPPUPP bulan Juli s.d. September 2024 sebagaimana ditampilkan pada Tabel di bawah ini.

No	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan	Gender	Umur (thn)	Pendidikan	Pekerjaan	Topik/materi Informasi Yang Diminta
1.	Arya Agung Wibowo	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
2.	Mia Audia	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
3.	YUSUF ADI SAPUTRA	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	Diploma	Lainnya	Magang di BRPPUPP
4.	Dian Safitri	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
5.	Diko Nanda Saputra	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
6.	Yegi Yuspardinansyah	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
7.	Alian zikri	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
8.	Muhammad Yulius Kaisar	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
9.	Firnande	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
10.	Mela Putri	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
11.	AYU TRI LESTARI RAMADHINA	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
12.	Nazila lovina ahmad	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
13.	Celine cleonara	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
14.	Muhammad Murodhani	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
15.	Rois Fakhrozi Alsyaidi	02 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
16.	Putri ayu wandira	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Diploma	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP

No	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan	Gender	Umur (thn)	Pendidikan	Pekerjaan	Topik/materi Informasi Yang Diminta
17.	Dea Ananda	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Magang di BRPPUPP
18.	Mia Audia	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
19.	Adelia Syalsyah Ardina	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
20.	Wina Nurhidayah	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
21.	Siti Zulaiha	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
22.	Delliza Putri Agustina	02 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
23.	Ashfa Fikriy Salsabilassyafi'ie	04 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
24.	Melida Afreliza	04 Juli 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
25.	Rifqie putra relanza	04 Juli 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
26.	Juwita	01 Agustus 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
27.	Marshenda Metsu Haz	01 Agustus 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
28.	Clara Rahma Iswari	01 Agustus 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
29.	Rangga Kasriyansyah Putra	01 Agustus 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
30.	M. Alfarizi	01 Agustus 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
31.	Risti wonda	05 Agustus 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
32.	M Farhan Juliputra Kaisinda	05 Agustus 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
33.	Chintya Lathifa	05 Agustus 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
34.	M. Faiz Thoyib Rahaz	09 Agustus 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
35.	Alan Budi Wijaya	09 Agustus 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
36.	Rohif ilhamsyah	09 Agustus 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
37.	Elfaretta Shan	09 Agustus 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP

No	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan	Gender	Umur (thn)	Pendidikan	Pekerjaan	Topik/materi Informasi Yang Diminta
38.	Faiqa Marina	09 Agustus 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
39.	Dinianti Siti Nur Halizah	09 Agustus 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
40.	M. Faariz Haikal	09 Agustus 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
41.	Aliatunnisa Amanda	20 September 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
42.	Mia amania	20 September 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Lainnya	Magang di BRPPUPP
43.	Tesa Puspita Sari	20 September 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
44.	Muhammad Krisna	20 September 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
45.	M. Ikhsan Rasdiansya	20 September 2024	Laki-Laki	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
46.	Shadrina Putri	20 September 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
47.	Luluq Fadhilah Puspita	20 September 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP
48.	Heiti Meilinda	20 September 2024	Perempuan	15 - 25 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Magang di BRPPUPP

Tabel 3. Pemohon Informasi Publik PPID BRPPUPP Triwulan 3 Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, karakteristik responden yang merupakan pemohon informasi publik pada periode bulan Juli s.d. September berjumlah 48 responden yang terdiri dari 27 (duapuluh tujuh) Perempuan dan 21 (duapuluh satu) Laki-Laki sebagaimana dapat dilihat pada diagram di bawah ini.

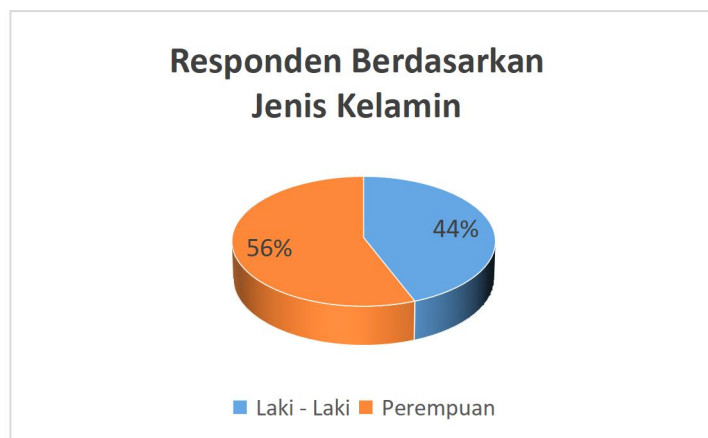


Diagram 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Presentase responden layanan informasi publik periode bulan Juli s.d. September 2024 terdiri dari Laki-Laki 44% dan Perempuan 56%. Sedangkan responden layanan informasi publik berdasarkan usia pemohon dapat dilihat pada diagram di bawah ini.

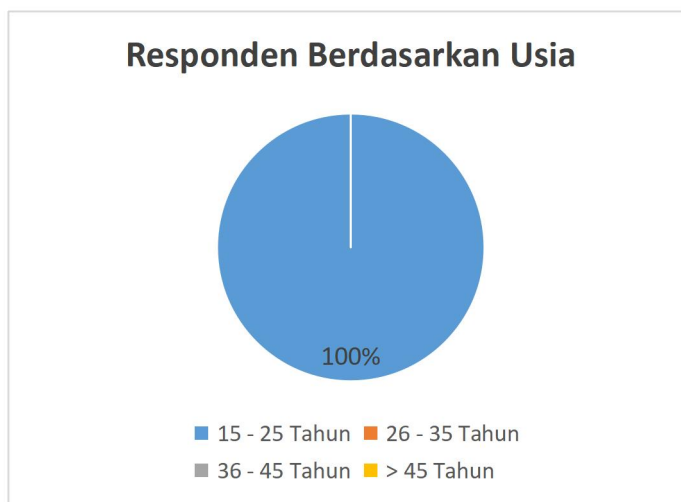


Diagram 2. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, dapat dilihat bahwa usia yang paling banyak menjadi pemohon informasi publik berkisar pada usia 15 – 25 tahun sebanyak 48 responden dengan presentase 100%. Hal ini kemungkinan dikarenakan pemohon informasi publik didominasi oleh mahasiswa yang mencari informasi tentang prosedur permohonan melakukan magang atau Praktek Kerja Lapangan di BRPPUPP.

Responden berdasarkan strata pendidikan dari pemohon informasi publik periode bulan Juli s.d. September 2024 terdiri dari jenjang yang beragam. Tercatat bahwa pemohon informasi yang datang memiliki jenjang pendidikan dari SMA / Sederajat sampai dengan Sarjana. Sebaran responden berdasarkan Jenjang Pendidikan dapat dilihat pada diagram di bawah ini.

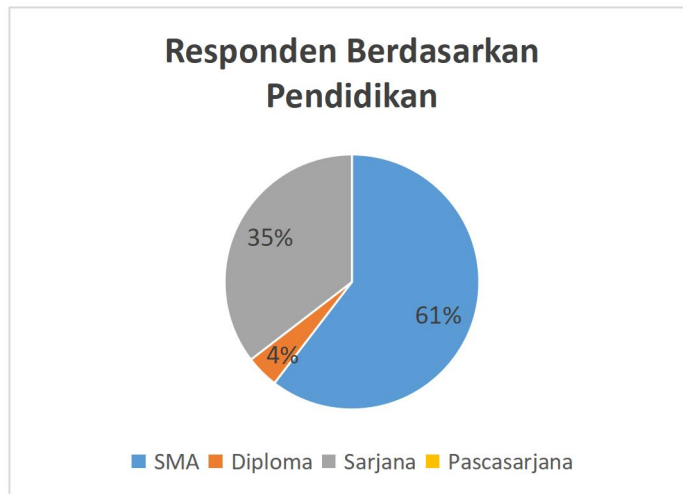


Diagram 3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan pemohon informasi publik pada periode bulan Juli s.d. September 2024 didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa sebanyak 46 responden, Wirausaha/wiraswasta 1 responden diikuti Lainnya sebanyak 1 responden.

Sebaran pemohon informasi publik berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada diagram di bawah ini.

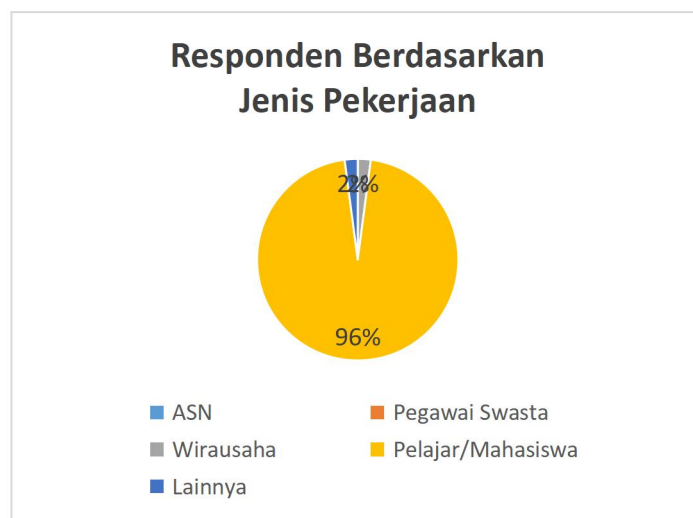


Diagram 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

5.5 Hasil Survei Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai setiap pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111. Hasil rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan pelayanan	3,667
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	3,646
U3	Waktu Penyelesaian	3,646
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,729
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,625
U6	Kompetensi Pelaksana	3,708
U7	Perilaku Pelaksana	3,667
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,604
U9	Sarana dan Prasarana	3,646

Tabel 4. Unsur dan Nilai Pelayanan masing-masing Unsur

Selanjutnya untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} & (3,667 \times 0,111) + (3,646 \times 0,111) + (3,646 \times 0,111) + (3,729 \times 0,111) + (3,625 \times 0,111) \\ & + (3,708 \times 0,111) + (3,667 \times 0,111) + (3,604 \times 0,111) + (3,646 \times 0,111) \\ & = \text{Nilai survei adalah } 3,656 \end{aligned}$$

Dari Tabel 3. dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai NRR sebesar 3,656. Selanjutnya unsur yang mendapatkan Nilai (NRR) dibawahnya secara berurutan adalah sebagai berikut : Unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan Nilai NRR 3,729. Setelah itu diikuti unsur Kompetensi Pelaksana dengan Nilai NRR 3,708. Setelah itu diikuti unsur dengan Nilai NRR 3,667 yaitu unsur Persyaratan pelayanan, Perilaku Pelaksana. Setelah itu diikuti unsur dengan Nilai NRR 3,646 yaitu unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana. Setelah itu diikuti

unsur dengan Nilai NRR 3,625 yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Sedangkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh Nilai NRR terendah dibandingkan unsur lain yaitu Nilai NRR 3,604.

Nilai (NRR) tertinggi yang diperoleh pada unsur Biaya/Tarif pelayanan dengan Nilai NRR 3,656 kemungkinan dikarenakan tidak dipungutnya biaya/tidak membayar pada layanan permohonan informasi publik yang diselenggarakan PPID BRPPUPP. Sedangkan unsur dengan Nilai NRR terendah yaitu 3,604 pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kemungkinan dikarenakan pelaksana yang telat merespon pesan masuk lewat aplikasi whatsapp dari masyarakat. Menindaklanjuti hal tersebut, petugas pelayanan selalu menginformasikan kepada pemohon informasi publik bahwa identitas diri tersebut merupakan persyaratan yang diberlakukan dengan mengacu pada peraturan dan tentunya menjamin kerahasiaannya terbatas untuk kepentingan layanan PPID BRPPUPP.

5.6 Nilai Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat unit pelayanan dilingkup Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan Palembang dengan nilai indeks survei sebesar 3,656 selanjutnya dikonversikan dengan hasil pada tabel Tabel 5.

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan pelayanan	3,667	0,407
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	3,646	0,405
3	Waktu Penyelesaian	3,646	0,405
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,729	0,414
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,625	0,402
6	Kompetensi Pelaksana	3,708	0,412
7	Perilaku Pelaksana	3,667	0,407
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,604	0,400
9	Sarana dan Prasarana	3,646	0,405
Jumlah Nilai Indes (NI)		3,656	
Nilai SKM Setelah Konversi (NI x 25)		91,402	

Tabel 5. Nilai Unsur dan Nilai Konversi

Nilai konversi yang diperoleh pada periode laporan ini adalah sebesar 91,40 yang berada pada rentang nilai 83.31 - 100 dengan kategori predikat “ **SANGAT BAIK**” dengan mutu pelayanan **A**. Layanan informasi publik melalui penyelenggaraan PPID BRPPUPP selalu berusaha memberikan pelayanan secara prima. Layanan informasi publik dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Selain itu, PPID BRPPUPP juga menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memberikan alur dan tahapan pelaksanaan layanan secara jelas dan dalam waktu yang singkat demi kepuasan masyarakat selaku pemakai layanan.

III. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan atas data survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID BRPPUPP pada periode Triwulan 3 tahun 2024 diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Total nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik periode Triwulan 3 tahun 2024 adalah 91,40 atau berkisar diantara nilai 83.31 – 100 yang artinya menunjukkan bahwa kualitas layanan dipersepsikan “Sangat Baik”.
2. Nilai (NRR) yang diperoleh tiap unsur dari Nilai NRR paling tinggi sampai dengan yang paling rendah secara berurut adalah sebagai berikut: unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan Nilai NRR 3,729. Setelah itu diikuti unsur Kompetensi Pelaksana dengan Nilai NRR 3,708. Setelah itu diikuti unsur dengan Nilai NRR 3,667 yaitu unsur Persyaratan pelayanan, Perilaku Pelaksana. Setelah itu diikuti unsur dengan Nilai NRR 3,646 yaitu unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana. Setelah itu diikuti unsur dengan Nilai NRR 3,625 yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Sedangkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh Nilai NRR terendah dibandingkan unsur lain yaitu Nilai NRR 3,604.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengukuran evaluasi layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID BRPPUPP periode Triwulan 3 tahun 2024, maka beberapa hal yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan publikasi layanan PPID BRPPUPP baik pada website maupun media sosial dalam rangka mengenalkan layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID BRPPUPP ke masyarakat luas.
2. Mempublikasikan informasi-informasi yang paling banyak dibutuhkan pemohon informasi yaitu terkait mekanisme permohonan tempat magang dan Praktek Kerja Lapangan siswa maupun mahasiswa serta informasi terkait dengan teknik budidaya ikan perairan umum baik melalui media website maupun media sosial BRPPUPP.

3. Perlu memberikan pemahaman kepada Pemohon Informasi Publik bahwa persyaratan berupa identitas diri mengacu pada peraturan yang berlaku di lingkungan Kementerian dan Kelautan terkait penyelenggaraan PPID dan data diri Pemohon tidak akan disalahgunakan oleh pihak PPID BRPPUPP. Identitas diri juga digunakan sebagai bukti dukung bahwa pemohon adalah pihak yang berhak atas informasi yang diminta.
4. Perlu upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan pada seluruh unsur layanan dalam penyelenggaraan PPID BRPPUPP demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat sebagai pemohon informasi publik.
5. Perlu dilakukan reviu secara berkala terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan tindak lanjut perbaikan layanan berdasarkan hasil pengukuran evaluasi layanan informasi publik pada PPID BRPPUPP.
6. Perlu adanya sosialisasi berkala kepada pengguna layanan agar lebih memahami jenis, persyaratan dan prosedur dalam layanan dengan tujuan untuk mempermudah dalam pemberian informasi kepada pengguna layanan