



EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA EMAS

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2025

**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PUSAT PENDIDIKAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH TEGAL**



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



KATA PENGANTAR

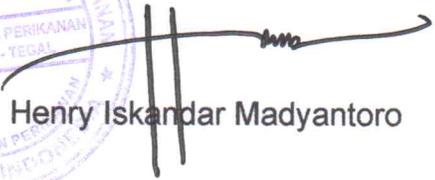
Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Di SUPM Tegal. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di SUPM Tegal. Laporan ini dibuat untuk menilai pelayanan publik penyelenggaraan Magang dan PKL Di SUPM Tegal Tahun 2025.

Semoga laporan ini dapat menggambarkan kinerja Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal secara kuantitatif dan menjadi *baseline* perbaikan di masa mendatang.

Tegal, 08 April 2025
Kepala SUPM Tegal




Henry Iskandar Madyantoro

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Tujuan	2
1.4. Manfaat	3
BAB II METODE PENGUKURAN	5
2.1. Periode Survei	5
2.2. Metode Survei	5
2.3. Pelaksanaan Survei	5
2.4. Pengumpulan Data	8
2.5. Pengolahan dan Analisis Data	8
2.6. Penyusunan Laporan	8
BAB III HASIL PENGUKURAN	11
3.1. Hasil Pengukuran	11
BAB IV PENUTUP	14
4.1. Kesimpulan	14
4.2. Saran	14
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal, yang selanjutnya di singkat SUPM merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kelautan dan Perikanan di bidang pendidikan tingkat menengah di bawah Pusat Pendidikan Kelautan dan Perikanan, Badan Penyuluhan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan. Terdapat jenis layanan publik di SUPM Tegal yaitu Magang dan PKL.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan Magang Dan PKL yang dilaksanakan di SUPM Tegal, pemenuhan kepuasan pengguna layanan merupakan indikator terlaksananya layanan dengan baik. Untuk itulah, indikator layanan tersebut didapat dengan memberikan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan dan mengidentifikasi respons dan tanggapan atas layanan yang diselenggarakan oleh SUPM Tegal.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini baru diundangkan pada tanggal 16 Mei 2017. SUPM Tegal menggunakan peraturan tersebut sebagai dasar melaksanakan Survei

Kepuasan Pelanggan dalam pelaksanaan Magang Dan PKL yang dilaksanakan pada tahun 2025.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat yaitu:

- a. Undang Undang Nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 75 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Tujuan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I 2025 yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Magang Dan PKL dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4. Manfaat

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
- c. Informasi data tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Informasi data kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Informasi gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- f. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- g. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- h. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan SUPM Tegal.
- i. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan SUPM Tegal.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. Periode Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada jenis layanan Magang Dan PKL yang dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2025.

2.2 Metode Survei

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner sesuai lampiran Permen PAN dan RB. Responden pada pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini adalah Mahasiswa/I Universitas Pancasakti Tegal yang telah melaksanakan Magang Dan PKL yang diminta untuk mengisi kuesioner SKM tersebut.

2.3 Pelaksanaan Survei

a. Pelaksana

Pelaksana surveil adalah petugas layanan publik SUPM Tegal. Petugas tersebut mengumpulkan data dari responden dengan menyiapkan kuesioner. Organisasi survei ini yaitu:

1. Pengarah : Kepala SUPM Tegal
2. Ketua : Ubaidillah, S.Pd
3. Anggota :
 - Deni Reksa
 - Januar Ady Priatama, A.Md.T

- Mutiara Fitrah, S.Kom
- Mujib Rohman, S.Pd

b. Tahapan Survei

- 1) Menyusun instrument survei
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan survei
- 5) Mengolah data survei
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil

c. Penyiapan Bahan

1) Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner dengan mengacu pada Permen PAN RB tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Instansi Pemerintah. Kuisisioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagian Dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil

responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Identitas Pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, Apabila :

- a) Diberi nilai 1 (Tidak Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (Kurang Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tapi masih perlu diefektifkan.

d) Diberi nilai 4 (Sangat Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

d. Kriteria Responden

Kriteria responden adalah siswa SUPM Tegal yang telah mengikuti ujian Ankapin II dan Atkapin II.

e. Pengambilan Sampling

Responden dipilih secara acak dengan cara *simple random sampling*.

2.4. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui *form yang dibagikan* dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Sebanyak 5 responden telah bersedia mengisi kuisioner dengan lengkap. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Maret 2025.

2.5. Pengolahan dan Analisis Data

Kuisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.6. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan tentang perkembangan Unit pelayanan SUPM Tegal dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan kuesioner yang diperoleh dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi sebagai berikut :

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 14 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan tersebut diperoleh Hasil sekor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **91,4** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori Sangat Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31–100,00.

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur dari unit pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	Mutu Layanan
1.	Prosedur pelayanan	3,6	90	Sangat Baik
2.	Persyaratan pelayanan	3,6	90	Sangat Baik
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,8	95	Sangat Baik
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,6	90	Sangat Baik
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,8	95	Sangat Baik
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,4	85	Baik
7.	Kecepatan pelayanan	3,8	95	Sangat Baik
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,8	95	Sangat Baik
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,6	90	Sangat Baik
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,8	95	Sangat Baik
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,8	95	Sangat Baik
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,8	95	Sangat Baik
13.	Kenyamanan lingkungan	3,6	90	Sangat Baik
14.	Keamanan pelayanan	3,8	95	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1 mutu layanan masing-masing unsur (14 unsur) penilaian dalam kategori Sangat Baik. Seluruh unsur pelayanan dinilai dengan mutu layanan kategori Sangat Baik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, maka hasil tersebut masih dapat ditingkatkan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat disampaikan yaitu:

- a. Seluruh unsur penilaian masuk kedalam kategori Sangat Baik.
- b. Secara keseluruhan nilai Survei Kepuasan Pelanggan kategori Sangat Baik.

4.2. Saran

Masih dapat ditingkatkan unit pelayanan yang ada di SUPM Tegal, baik petugas, informasi, dan sistem pelayanan.

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan : SUPM Tegal
 Alamat : Jl. Martoloyo Po Box 22 Tegal
 Unit Pelayanan : Bimtek Pemagangan Dan PKL

Nama Responden	Nilai Per Unsur Layanan													
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14
Monikasari	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
Tonika Dian E.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Neneng Riska	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Widayaningrum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Syadza Wkriuwarni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Per Unsur Kuisioner	18	18	19	18	19	17	19	19	19	18	19	19	18	19
Jumlah Kuisioner Tertisi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,6	3,6	3,8	3,6	3,8	3,4	3,8	3,8	3,8	3,6	3,8	3,8	3,6	3,8
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur	0,25	0,25	0,26	0,25	0,26	0,24	0,26	0,26	0,26	0,25	0,26	0,26	0,25	0,26
Nilai Indeks	3,57													
IKM Unit Pelayanan	91,4													