



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA MAJU



2024

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN
MASAYARAKAT
TRIWULAN IV

KATA PENGANTAR

Sejalan dengan komitmen Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik, kami telah menyusun Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kelautan dan Perikanan untuk periode Triwulan IV.

Laporan ini merupakan refleksi dari upaya Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Luar Negeri dalam memahami kebutuhan, harapan, serta tingkat kepuasan masyarakat terkait akses dan pemanfaatan informasi publik yang disediakan oleh PPID KKP. Survei ini dilaksanakan sebagai bagian dari inisiatif berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas dan responsivitas layanan informasi yang menjadi hak setiap warga negara.

Periode penilaian dilakukan setiap triwulan guna memberikan gambaran komprehensif mengenai perkembangan dan kualitas layanan informasi publik secara periodik. Melalui laporan ini, diharapkan dapat terungkap sejauh mana kebijakan dan implementasi PPID KKP telah mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan informasi yang transparan, cepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh masyarakat yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Tanpa dukungan dan partisipasi masyarakat, upaya untuk meningkatkan layanan informasi publik tidak dapat berhasil. Oleh karena itu, laporan ini tidak hanya merupakan bentuk pertanggungjawaban kami kepada masyarakat, tetapi juga sebagai langkah awal untuk merumuskan perbaikan yang lebih baik di masa depan.

Kami mengharapkan masukan serta saran yang membangun untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan informasi publik dari PPID KKP.

Jakarta, 31 Desember 2024

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
dan Kerja Sama Luar Negeri



Ari Prabowo

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	4
B. Maksud dan Tujuan	5
C. Ruang Lingkup	6
D. Dasar Hukum	6
II. PELAKSANAAN KEGIATAN	
A. Responden	7
B. Kuesioner	8
C. Metode Pencacahan	9
D. Pengolahan Data dan Analisis Data	9
III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penilaian (Indeks Kepuasan Masyarakat)	12
B. Permasalahan	13
C. Saran Perbaikan	13
IV. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT	
A. Saran/Rekomendasi	13
B. Tindak Lanjut Hasil Monev	13
V. PENUTUP	14

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan ditambah 3 (tiga) unsur yang berkaitan dengan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PPID sebagai salah satu pelaksana layanan informasi publik di Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang

tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga instrument ini memberikan kesempatan kepada Masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap kinerja unit pelayanan publik. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelaksanaan SKM pada pelayanan informasi publik PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PPID KKP. Adapun yang menjadi tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan
- b. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- c. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi publik Biro Humas dan Kerja Sama Luar Negeri meliputi metode pelaksanaan kegiatan survei, pengolahan dan analisa data, pemantauan dan evaluasi, dan mekanisme pelaporan hasil tindak lanjut penilaian indeks survei kepuasan masyarakat.

D. Dasar Hukum

Adapun dasar pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat ini antara lain:

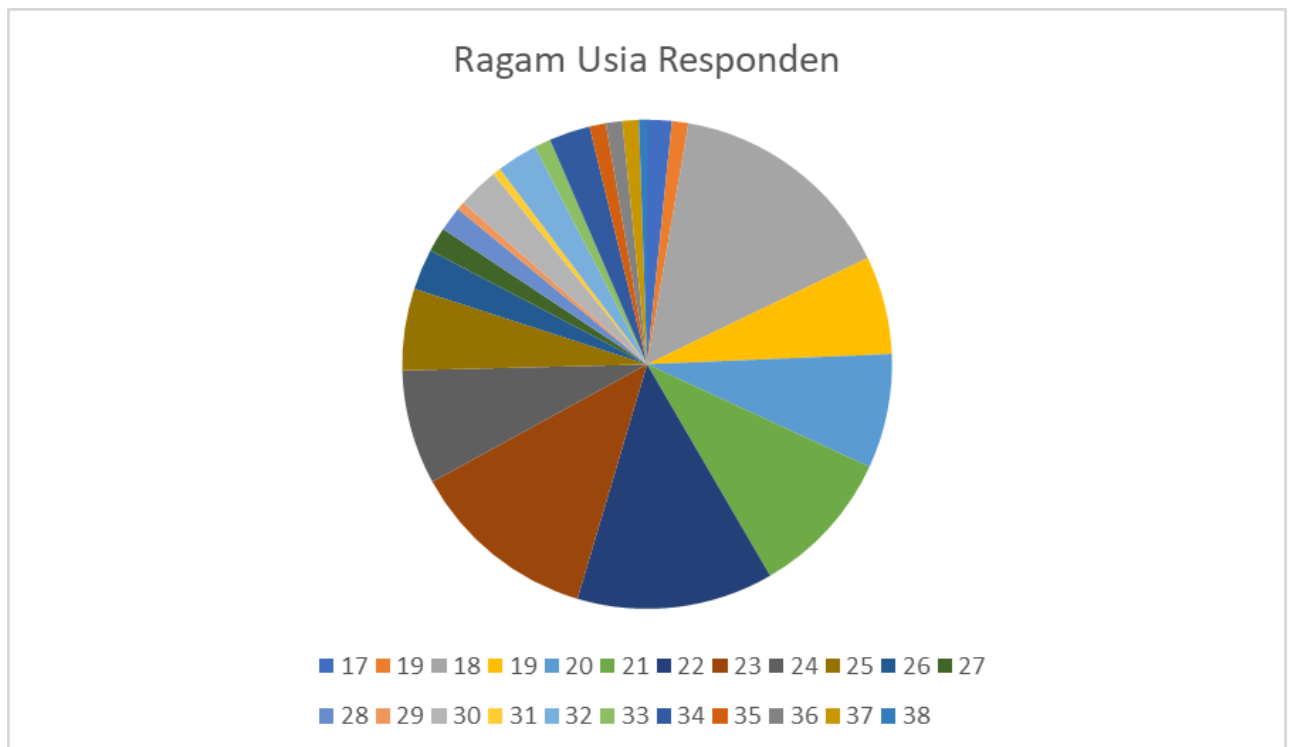
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

BAB II METODE PELAKSANAAN

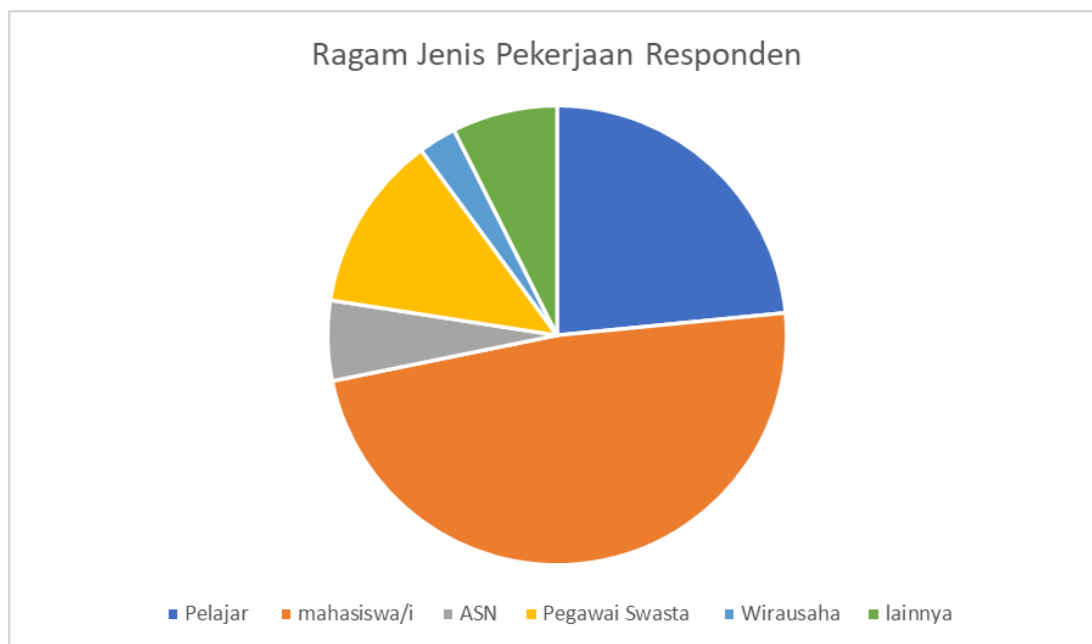
A. Responden

Responden adalah para pengguna layanan informasi publik PPID KKP, yang menyampaikan permohonan informasi dengan datang langsung secara tatap muka maupun secara elektronik melalui e-PPID sejak Oktober 2024 hingga Desember 2024. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah sebanyak 145 orang, dengan mayoritas tingkat pendidikan responden adalah setingkat S1 (Sarjana)

Ragam Usia Responden



Ragam Jenis Pekerjaan Responden



B. Kuesioner

Responden pada survei kepuasan layanan informasi publik diberikan pertanyaan terkait berdasarkan standar ketentuan dari Kementerian PAN RB tentang unsur-unsur pelayanan publik, yang terdiri dari lima pertanyaan, antara lain:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

C. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan menyampaikan tautan Google Form kuesioner kepuasan melalui email dan whatsapp (*computer-aided web interviewing*) kepada responden. Responden kemudian mengisi link kuesioner survei yang disebarkan tersebut secara mandiri. Link kuesioner survei ini sebagai berikut:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKfvX6-UOaeBf0aiGHoJxQq1gtb6j7qyXRiwpZKUhztlQA/viewform>

D. Tahapan Pengolahan Data

Responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d 4, yang artinya semakin tinggi nilai yang diberikan menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Data hasil pengisian kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan Skala Likert.

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden. Adapun data entry dan penghitungan survei dilakukan dengan komputer menggunakan aplikasi Google Docs dan Microsoft Excel.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} \\ = 1/9 = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilain SKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,60 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektif.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penilaian (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Setelah kuesioner yang masuk diolah, maka dihasilkan data kualitas pelayanan informasi publik yang dilakukan PPID Kementerian dengan hasil kinerja sangat memuaskan dengan nilai mencapai **99,71** (Mutu Sangat Baik) dengan indeks kepuasan mencapai **3,98** (sangat memuaskan/A). Capaian nilai tertinggi adalah Kewajaran biaya/tarif pelayanan dan penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 100,00 (sangat memuaskan / A). Capaian nilai terendah adalah Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu selesai pelayanan, kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan, dan Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan dengan nilai 98,89 (Sangat Memuaskan / A).

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1.	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	99,14
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	99,66
3.	Kecepatan waktu selesai pelayanan	99,66
4.	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	100,00
5.	Kesesuaian produk pelayanan	99,66
6.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	99,66
7.	Perilaku petugas dalam pelayanan	99,83
8.	Kualitas sarana dan prasarana	99,83
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	100,00
	Rata-rata	99,71

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap kinerja Pelayanan informasi publik oleh PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan. Jawaban

responden setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan PPID masih pada kinerja sangat baik.

B. Permasalahan

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner dan penjangkaran saran–saran dari masyarakat, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat, sehingga secara garis besar dapat ditentukan permasalahan yang ada adalah terkait kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan dan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, yang harus lebih diperbaiki sehingga bisa mendapatkan nilai maksimal seperti pada penanganan pengaduan.

C. Saran Perbaikan

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, untuk lebih memaksimalkan dan mempertahankan hal tersebut maka diperlukan perbaikan standar pelayanan informasi publik sebagai acuan dalam pelayanan agar segera ditetapkan dan disosialisasikan.

Masyarakat berpendapat pengetahuan petugas tentang standar pelayanan prima masih perlu mendapat perhatian khusus. Selain itu, pemberlakuan *reward and punishment* bagi petugas layanan informasi perlu diterapkan secara optimal agar dapat memacu motivasi petugas untuk meningkatkan kemampuan mereka.

BAB IV EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

A. Saran/Rekomendasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan pada periode triwulan IV tahun 2024 terhadap pelayanan informasi publik yang dilaksanakan Biro Humas dan Kerja Sama Luar Negeri sebagai PPID Kementerian menghasilkan beberapa saran atau rekomendasi, antara lain:

1. Penyelenggaraan pelatihan budaya pelayanan prima bagi petugas pelayanan informasi publik;
2. Penyusunan kode etik, sikap dan perilaku bagi petugas pelayanan informasi publik;
3. Sosialisasi sistem dan prosedur layanan informasi publik yang telah disempurnakan.

B. Tindak Lanjut

Upaya tindak lanjut yang sudah dilakukan berdasarkan hasil SKM periode sebelumnya antara lain:

1. Pelatihan Budaya Pelayanan Prima bagi Petugas Layanan Informasi Publik di BDA Sukamandi;
2. Rapat pembahasan penyusunan kode etik, sikap dan perilaku bagi petugas pelayanan informasi publik;
3. Sosialisasi Permen KP nomor 42 Tahun 2023 tentang penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan KKP.

BAB V PENUTUP

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik Biro Humas dan Kerja Sama Luar Negeri dalam tata kelola PPID KKP merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari hasil survei ini, kami memperoleh berbagai masukan berharga yang mencerminkan persepsi, harapan, dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan.

Pelaksanaan survei ini juga merupakan bagian dari upaya transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kami berharap, dengan adanya survei ini, PPID KKP dapat terus berbenah dan meningkatkan kinerja dalam melayani publik. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, karena masukan yang diberikan sangat berarti bagi kami.

Kami mengharapkan dukungan dan kerjasama dari seluruh pihak terkait dalam melaksanakan tindak lanjut hasil survei ini. Dengan kerja sama yang baik, kami yakin bahwa pelayanan informasi publik melalui PPID KKP akan semakin baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Demikian laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik Biro Humas dan Kerja Sama Luar Negeri ini kami sampaikan. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan untuk perbaikan berkelanjutan dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

Jakarta, 31 September 2024

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
dan Kerja Sama Luar Negeri



Ari Prabowo

Lampiran

Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 Semester IV

