

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DIREKTORAT PERIZINAN DAN KENELAYANAN DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP PERIODE TAHUN 2020

Nomor: 024/D4.TK/TU/I/2021, tanggal 5 Januari 2021

<u>Summary</u>

Pandemi Covid 19 membuat Kementerian Kelautan dan Perikanan untuk terus beradaptasi dengan pola kerja tatanan baru/new normal dengan meningkatkan motivasi dan inovasi untuk bertransformasi ke Era Baru dalam usaha perikanan tangkap. Berbagai kebijakan telah kami upayakan untuk dapat melayani stakeholder dengan baik. Adapun kebijakan yang telah dilakukan Kementerian Kelautan dan Perikanan bidang perikanan tangkap seperti Layanan Sistem Informasi Izin Layanan Cepat (SILAT) dan program pemberdayaan nelayan serta perindungan nelayan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu komitmen Direktorat Perizinan dan Kenelayanan, Ditjen Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik dan dilaksanakan secara berkala setiap tahun sekali. Tujuan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas capaian kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan Direktorat Perizinan dan Kenelayanan kepada masyarakat khususnya pelaku usaha perikanan tangkap.

Hasil SKM sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan. Jumlah responden yang menjadi sasaran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode tahun 2020 sebanyak 226 (dua ratus dua puluh enam) responden yang ditentukan secara acak (*random sampling*) dan pengukuran unsur penilaian 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksanaan, penangan pengaduan, dan sarana prasaranan.

Kuesioner dibagikan dengan menerapkan protokol Kesehatan pencegahan covid19 kepada pengguna layanan PTSP KKP Pusat di Gedung Mina Bahari IV Lantai 1, Jl. Medan Merdeka Timur No.16, Jakarta Pusat. Selain itu dilakukan pula wawancara pada lokasi sentra





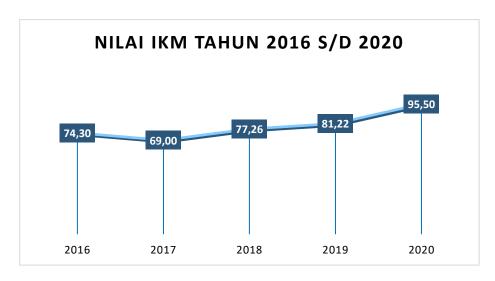




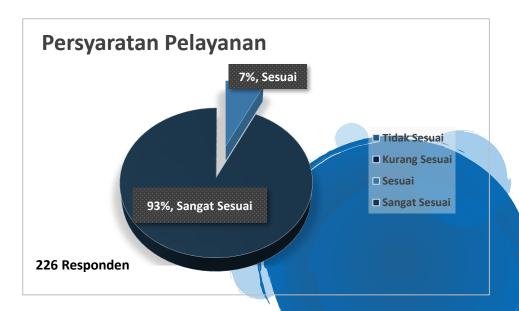
kegiatan nelayan di 20 (dua puluh) UPT Perikanan Tangkap antara lain Cirebon, Pati, Indramayu, Tegal, Bali, Cilacap, Pekalongan, Sibolga, Aceh, Surabaya, Banten, Probolinggo, Brebes, Bekasi, Pontianak, Malang, Subang, Pelabuhan ratu, Kalimantan Barat, dan D.I. Yogyakarta. Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± dari bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Desember 2020. Nilai IKM Direktorat Perizinan dan Kenelayanan Periode Tahun 2020 adalah 95,50 dengan mutu pelayanan A dengan demikian kinerja unit pelayanan Direktorat Perizianan dan Kenelayanan bernilai kategori "Sangat Baik".

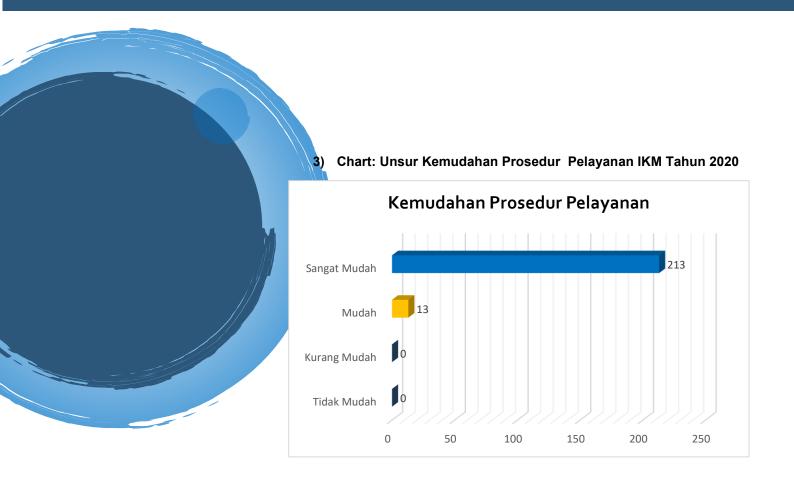
Summary Table:

1) Table perbandingan nilai IKM Tahun 2016 s/d 2020.

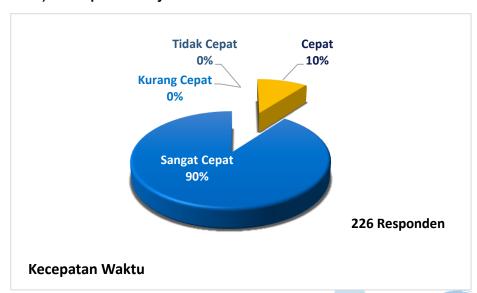


2) Chart Unsur Penilaian Pelayanan IKM Tahun 2020

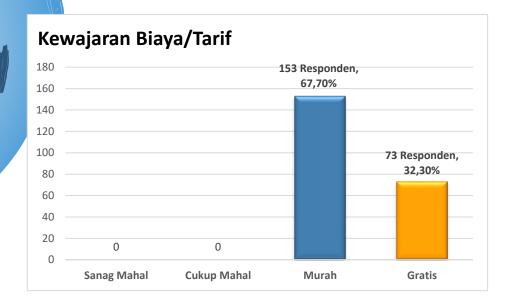




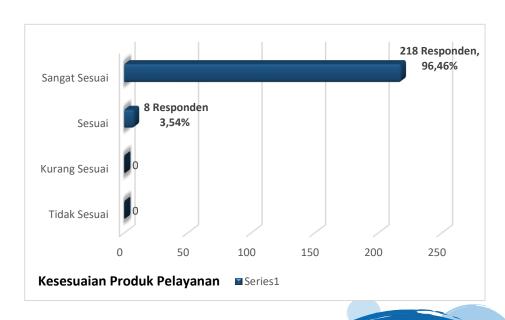
4) Kecepatan Pelayanan

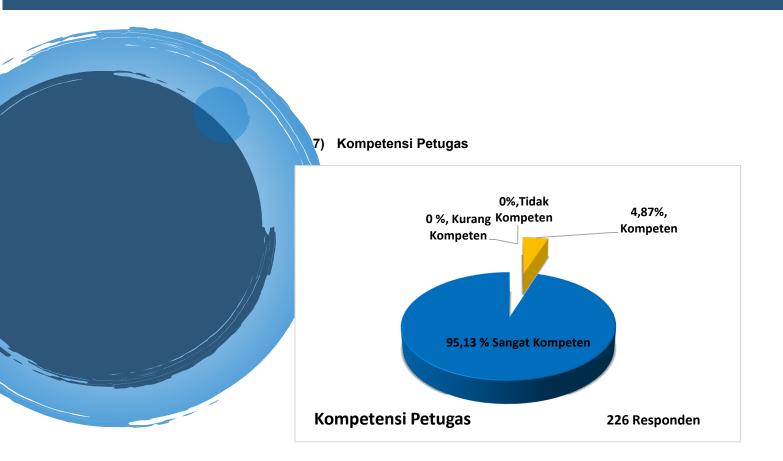


5) Kewajaran Biaya/tarif

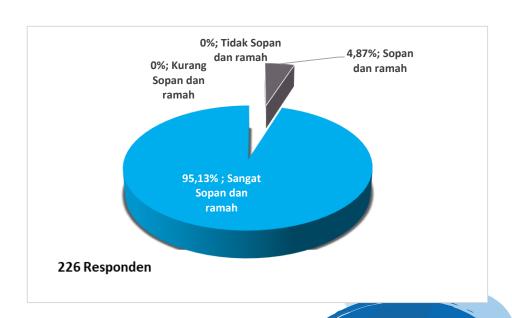


6) Kesesuaian Produk Pelayanan

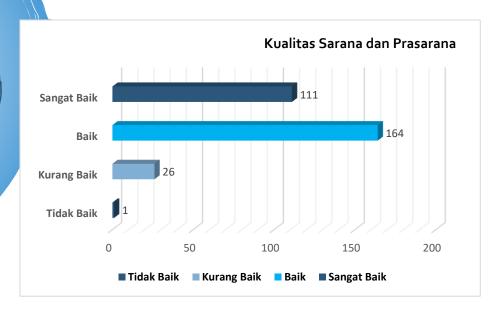




8) Kesopanan dan Keramahan







10) Penangan Pengaduan Masyarakat



