

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**(April s.d. Juni 2023)**

**PELAYANAN PENERBITAN DAN PERPANJANGAN  
SURAT IZIN USAHA PERIKANAN (SIUP)  
PERIZINAN BERUSAHA SUBSEKTOR PENANGKAPAN IKAN  
PERIZINAN BERUSAHA SUBSEKTOR PENANGKUTAN IKAN**



**DIREKTORAT PERIZINAN DAN KENELAYANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Direktorat Perizinan dan Kenelayanan yang merupakan bentuk pertanggungjawaban pelayanan publik yang diberikan dan tolok ukur tingkat keberhasilan pencapaian sasaran mutu pelayanan atas pelayanan yang diberikan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik penerbitan dan perpanjangan izin kapal (SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan) pada Tahun Anggaran 2023. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada Direktorat Perizinan dan Kenelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan April sampai dengan Juni 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Direktorat Perizinan dan Kenelayanan.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Jakarta, 24 Juli 2023

Penanggungjawab Pelayanan Publik



**Ukon Ahmad Furkon, S.T.M.T.**  
**NIP. 19761016 200112 1 002**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	5
3.3 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....	7
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....</b>	<b>13</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN .....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel .....</b>	<b>Halaman</b>
1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	<b>6</b>
2. NRR/ Unsur Pelayanan Tahun 2023 .....	<b>8</b>
3. Kategori Mutu Pelayanan .....	<b>9</b>
4. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan .....	<b>9</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan maka adanya Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Perizinan dan

Kenelayanan telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Perizinan dan Kenelayanan.

## **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 Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan, perpanjangan, dan perubahan izin SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Pelaksana SKM adalah tim Penyelenggara Perizinan Direktorat Perizinan dan Kenelayanan yang mempunyai pelayanan publik berupa penerbitan, perpanjangan maupun perubahan izin SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan. Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan penerbitan, perpanjangan, dan perubahan izin SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan lingkup Direktorat Perizinan dan Kenelayanan yang di fasilitasi UPT Pusat dan Daerah. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama Triwulan II pada periode April sampai dengan Juni tahun 2023.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data SKM untuk pelayanan penerbitan, perpanjangan maupun perubahan SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan Triwulan II Tahun 2023, menggunakan kuesioner secara online dalam bentuk form untuk mengumpulkan informasi dengan cara:

a) **Pengisian Kuesioner**

Kuesioner diisi sendiri oleh responden yang mendapatkan pelayanan dari Direktorat Perizinan dan Kenelayanan, responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sesuai unsur pelayanan secara obyektif dan sesuai petunjuk yang diberikan. Pelaku usaha diberikan kesempatan secara bebas untuk memberikan masukan dan kritik yang membangun tentang pelayanan yang telah diberikan.

b) **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara kuesioner yang telah dibagi dalam bentuk tautan kepada responden yang diarahkan ke halaman form kuesioner yang telah dibuat, yang nantinya seluruh jawaban terkumpul pada form dan digunakan sebagai evaluasi penilaian SKM.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKM Triwulan II dapat dilakukan di lokasi unit pelayanan diseluruh Unit Pelaksana Teknis Pusat maupun Daerah, dan dapat pula melalui PTSP KKP ataupun selama kegiatan Gerai Perizinan dilaksanakan diberbagai lokasi melalui tautan <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/25>.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Waktu pelaksanaan pengumpulan data SKM Triwulan II dilakukan dari tanggal 1 April sampai dengan 30 Juni 2023.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan penerbitan, perpanjangan, dan perubahan izin SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan lingkup Direktorat Perizinan dan Kenelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama enam bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih sebanyak 41 responden diantaranya untuk pelayanan penerbitan SIUP sebanyak 31 responden, pelayanan penerbitan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan sebanyak 9 responden dan untuk pelayanan penerbitan Perizinan Berusaha Subsektor Pengangkutan Ikan sebanyak 1 responden.

#### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per User Layanan)

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

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:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

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 dikonversikan 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:

- a. Menambah 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.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL 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 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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

### 3.2.1 Metode Pengolahan Data

- a. Pengolahan dengan komputer  
Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (*Microsoft Excel*).
- b. Pengolahan secara manual
  - 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden di-*download* ke dalam bentuk *file microsoft excel* pada aplikasi survei yang digunakan;
  - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
    - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.  
Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh

responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### **3.2.2 Pengujian Kualitas Data**

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

### **3.3 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 41 responden selama Triwulan II, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

#### **1. Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit 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 nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,268
2.	Kemudahan Prosedur	3,146
3.	Kesesuaian Jangka waktu Penyelesaian	3,195
4.	Kesesuaian Biaya	3,585
5.	Kesesuaian Produk	3,220
6.	Kecepatan Respon Aplikasi	3,146
7.	Kemudahan dalam Penggunaan Fitur	3,171
8.	Kualitas Isi/Konten	3,268
9.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,220
Rata-rata Tertimbang		3,247

Tabel 2. NRR/Unsur Pelayanan Penerbitan SIUP Triwulan II Tahun 2023

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

$$(3,268 \times 0,111) + (3,146 \times 0,111) + (3,195 \times 0,111) + (3,585 \times 0,111) + (3,220 \times 0,111) + (3,146 \times 0,111) + (3,171 \times 0,111) + (3,268 \times 0,111) + (3,220 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } \mathbf{3,247}$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
=  $3,247 \times 25 = \mathbf{81,165}$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval 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 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 -4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3. Kategori Mutu Pelayanan

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang Per Unsur
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,268	0,363
2.	Kemudahan Prosedur	3,146	0,350
3.	Kesesuaian Jangka waktu Penyelesaian	3,195	0,355
4.	Kesesuaian Biaya	3,585	0,398
5.	Kesesuaian Produk	3,220	0,358
6.	Kecepatan Respon Aplikasi	3,146	0,350
7.	Kemudahan dalam Penggunaan Fitur	3,171	0,352
8.	Kualitas Isi/Konten	3,268	0,363
9.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,220	0,358
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,247</b>
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>81,165</b>

Tabel 4. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata **diatas** nilai survey merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

1. Kesesuaian Biaya
2. Kualitas Isi/Konten
3. Kesesuaian Persyaratan
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
5. Kecepatan Respon Aplikasi

Sedangkan unsur-unsur pelayanan penerbitan SIUP yang perlu ditingkatkan karena masih memiliki nilai rata – rata yang kurang dari nilai survei antara lain :

1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Produk
4. Kemudahan dalam Penggunaan Fitur

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada **Tabel 4** terdapat beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan pada Triwulan II. Terdapat 4 unsur pelayanan yang mempunyai nilai rata-rata di bawah nilai survei yang perlu untuk ditingkatkan. Diantara 9 unsur pelayanan tersebut terdapat 2 (dua) unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang sangat kecil yaitu kemudahan prosedur dan kecepatan respon aplikasi.

1. Unsur **Kemudahan Prosedur** mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,146 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam nilai unsur terendah. Hal ini disebabkan karena pengguna layanan mengalami kesulitan dengan belum mengetahui penggunaan aplikasi OSS RBA sebagai prosedur awal untuk proses pengajuan dokumen perizinan.
2. Unsur **Kecepatan Respon Aplikasi**, mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,146 yang mempunyai nilai survei yang termasuk kedalam 4 nilai unsur terendah. Hal ini dikarenakan Pelaku usaha perikanan masih merasa belum optimalnya sarana pelayanan yaitu aplikasi OSS maupun SILAT yang terkadang masih *error*/lambat dalam membuka aplikasi.
3. Unsur **Kemudahan dalam Penggunaan Fitur**, mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,171 yang mempunyai nilai survei yang termasuk kedalam 4 nilai unsur terendah. Hal ini disebabkan karena sebagian pengguna layanan masih belum mengerti penggunaan sistem aplikasi OSS RBA dan layanan perizinan.
4. Unsur **Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian**, mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,195 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam 4 nilai terendah. Hal ini disebabkan oleh keinginan masyarakat dalam pengurusan penerbitan perpanjangan SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan kapal perikanan yang harus selesai dengan cepat, namun kebijakan pimpinan/perubahan peraturan yang menyesuaikan kondisi dilapangan pada saat itu, terbatasnya jumlah petugas disertai banyaknya beban kerja yang dimiliki dan proses menerbitkan perizinan membutuhkan waktu

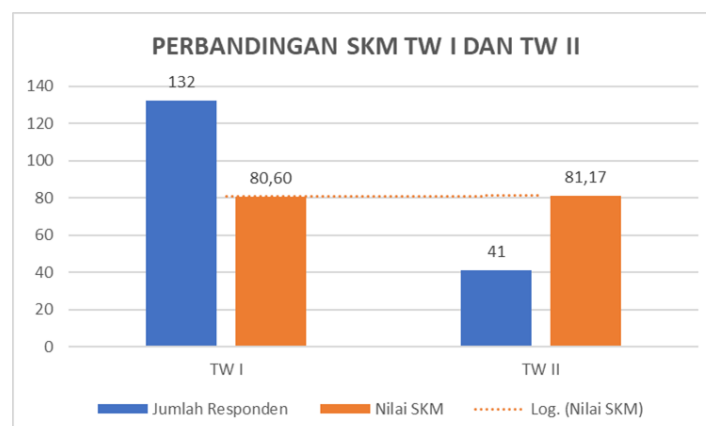
yang tidak sedikit, membuat pengurusan pelayanan tidak secepat yang diharapkan masyarakat.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

- Terus melakukan sosialisasi seperti gerai perizinan untuk memudahkan pengguna layanan terkait penggunaan fitur pada sistem aplikasi layanan perizinan.
- Diperlukan sosialisasi kepada pengguna layanan yang belum memahami standar pelayanan yang diterapkan oleh Direktorat Perizinan dan Kenelayanan terkait standar operasional prosedur pelayanan.
- Diperlukan sosialisasi kepada pengguna jasa untuk mendapatkan informasi jenis pelayanan apa saja yang bisa didapatkan dengan menampilkan berbagai informasi tentang perizinan pada website <https://perizinan.kkp.go.id/>
- Direktorat Perizinan dan Kenelayanan akan berupaya untuk menindaklanjuti secara cepat pengaduan yang disampaikan.

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Data yang diperoleh dari jawaban responden setelah dihitung secara keseluruhan merupakan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan penerbitan izin SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, Perizinan Berusaha Subsektor Pengangkutan Ikan oleh Direktorat Perizinan dan Kenelayanan, dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan dengan kinerja baik. Berikut perbandingan SKM Triwulan I (Januari – Maret 2023) dengan Triwulan II (April – Juni 2023).





## **BAB V**

### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I periode bulan Januari sampai dengan Maret 2023 di lingkup Direktorat Perizinan dan Kenelayanan, terdapat beberapa hal yang sudah ditindaklanjuti, diantaranya:

1. Telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Telah dilakukan sosialisasi perizinan lingkup nasional berupa konsultasi publik untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait permasalahan yang dihadapi pengguna layanan.
3. Sudah dilakukan percepatan pelayanan perizinan di tiap – tiap Provinsi melalui gerai perizinan pusat daerah.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan dan perpanjangan SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 81,165.
2. Beberapa unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai survei yang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan dan perpanjangan SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan di Direktorat Perizinan dan Kenelayanan telah berjalan baik. Tetapi perlu dilaksanakan peningkatan kualitas pelayanan dikarenakan masih terdapat nilai indeks unsur pelayanan masih dibawah rata – rata.