

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
(Januari s.d. Maret 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 Januari sampai dengan Maret 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, 31 Maret 2023

Penanggungjawab Pelayanan Publik



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Sasaran	3
1.6 Manfaat	3
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1 Ruang lingkup	5
2.2 Persiapan	5
2.3 Pengumpulan Data	6
2.4 Pengolahan dan Analisis Data	7
2.4.1 Metode Pengolahan data.....	7
2.4.2 Perangkat Pengolahan	8
2.4.3 Pengujian Kualitas data	9
BAB III HASIL PENGUKURAN	10
1.1 Data Hasil Penyusunan Survei	10
1.2 Pembahasan Data Hasil Penyusunan Survei.....	12
1.3 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	14
BAB IV PENUTUP	15
4.1 Kesimpulan	15
4.2 Rekomendasi.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	8
2. NRR/ Unsur Pelayanan Tahun 2023.....	10
3. Kategori Mutu Pelayanan.....	11
4. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan.....	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur 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 aparatur 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 aparatur 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 Hukum

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 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas

dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 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.

1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan penerbitan, perpanjangan, dan perubahan izin SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu

dilakukan;

5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7 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 untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**, 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. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6. **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.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

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 I pada periode Januari sampai dengan Maret tahun 2023.

2.2. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana
Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh Tim Tata Perizinan.
2. Penyiapan bahan.
 - a. Kuesioner
Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.
 - b. Bagian dari Kuesioner
Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:
Bagian I : Nama jenis pelayanan yang di gunakan
Bagian II : Metode pengumpulan data
Bagian III : Cakupan Informasi Kinerja Pelayanan
Bagian IV : Identitas responden
Bagian V : Jenis Pelayanan yang diterima
Bagian VI : Catatan Lapangan
 - c. Bentuk Jawaban
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.
3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Jumlah Responden
Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan

wilayah masing-masing unit pelayanan 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. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 166 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi unit pelayanan di seluruh Unit Pelaksana Teknis Pusat dan Daerah dengan waktu pengumpulan data tanggal 1 Januari – 31 Maret 2023

2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan penerbitan dan perpanjangan SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan dengan jumlah total responden 166 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan selama Triwulan I dalam periode bulan Januari sampai dengan Maret 2023 . Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan

untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4 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 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.

2.4.1 Metode Pengolahan Data

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:

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

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:

- 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.

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

2.4.2 Perangkat Pengolahan

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 dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9,

dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei;

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.

2.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, metode pengumpulan data, kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, persentase tahapan penyelesaian pelayanan, catatan lapangan, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB III
HASIL PENGUKURAN

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 166 responden selama Triwulan I, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei 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.	Persyaratan Pelayanan	3,326
2.	Prosedur Pelayanan	3,288
3.	Waktu Pelayanan	3,045
4.	Biaya/Tarif	3,083
5.	Kompetensi Pelayanan	3,098
6.	Sarana dan Prasarana	3,295
7.	Perilaku Pelaksana	3,205
8.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,106
9.	Penanganan Pengaduan	3,568

Tabel 2. NRR/Unsur Pelayanan Tahun 2023

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

$$(3,326 \times 0,111) + (3,288 \times 0,111) + (3,045 \times 0,111) + (3,083 \times 0,111) + (3,098 \times 0,111) + (3,295 \times 0,111) + (3,205 \times 0,111) + (3,106 \times 0,111) + (3,568 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } \mathbf{3,224}$$

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= $3,224 \times 25 = \mathbf{80,598}$
- 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	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,326	0.370
2	Prosedur Pelayanan	3,288	0.365
3	Waktu Pelayanan	3,045	0.338
4	Biaya/Tarif	3,083	0.343
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,098	0.344

6	Kompetensi Pelayanan	3,295	0.366
7	Perilaku Pelaksana	3,205	0.356
8	Sarana dan Prasarana	3,106	0.345
9	Penanganan Pengaduan	3,568	0.396
Nilai Indeks (NI)			3,224
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			80,598

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. Penanganan Pengaduan
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan
3. Kompetensi pelayanan
4. Prosedur Pelayanan
5. Perilaku Pelaksana

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

1. Sarana dan Prasarana
2. Produk spesifikasi jenis layanan
3. Biaya/Tarif
4. Waktu Pelayanan

3.2 Pembahasan Data Hasil Penyusunan Survei

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada **Tabel 4** terdapat beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan pada Triwulan I. Terdapat 4 unsur pelayanan yang mempunyai nilai rata-rata di bawah nilai survey yang perlu untuk ditingkatkan. Diantara 9 unsur pelayanan tersebut terdapat 1 unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang sangat kecil yaitu waktu pelayanan.

Unsur **waktu pelayanan**, mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,045 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam 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.

Unsur **biaya/tarif**, mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,083 dari nilai survei yang termasuk kedalam 4 nilai unsur terendah disebabkan pengertian daripada unsur biaya/tarif pada kuisioner survei kepuasan masyarakat terkait kesesuaian besaran PNBP dengan PP Nomor 85 Tahun 2021, dimana pungutan untuk SIPI sudah mulai diberlakukan sistem Pasca Produksi dengan formula kapal sampai dengan 60GT adalah 5% dari Nilai Produksi Hasil Tangkapan dan kapal diatas 60GT adalah sebesar 10%. Saat ini biaya pelayanan penerbitan SIUP, Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan, dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkutan Ikan dilakukan secara online dan tidak dipungut biaya untuk pelayanan secara online (gratis).

Unsur **produk spesifikasi jenis layanan** mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,098 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam 4 nilai unsur terendah. Hal ini disebabkan oleh pengguna layanan belum memahami standar pelayanan yang diterapkan oleh Direktorat Perizinan dan Kenelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan.

Unsur **sarana dan prasarana**, mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,106 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam 4 nilai unsur terendah. Hal ini disebabkan oleh pengguna layanan kurang mengerti dalam penggunaan system aplikasi layanan perizinan.

Unsur **perilaku pelaksana** mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,205 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam 4 nilai unsur tertinggi. Hal ini disebabkan sistem aplikasi layanan perizinan berkualitas dalam segi isi, konten, maupun fitur yang tersedia untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Unsur **prosedur pelayanan** mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,288 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam 4 nilai unsur tertinggi. Hal ini disebabkan oleh pengguna layanan sudah memahami prosedur yang harus dilakukan dan kemudahan proses pengurusan izin yang dapat dilihat melalui tracking aplikasi.

Unsur **kompetensi pelayanan** mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,295 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam 4 nilai unsur tertinggi. Hal ini disebabkan oleh kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari sistem aplikasi pelayanan yang diberikan.

Unsur **kesesuaian persyaratan pelayanan** mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,326 yang mempunyai nilai survey yang termasuk kedalam 4 nilai unsur tertinggi. Hal ini disebabkan oleh pengguna layanan telah dapat memahami

persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan izin.

Unsur **penanganan pengaduan masyarakat** mempunyai nilai rata – rata /unsur (NRR/Unsur) sebesar 3,568 dari nilai survei yang termasuk kedalam nilai tertinggi. Hal ini disebabkan oleh pengguna layanan sudah banyak mengetahui media pengaduan terkait penanganan pengaduan dapat melalui *WhatsApp center* maupun email dan direspon/ditanggapi secara cepat dan efektif.

3.3 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

1. Pengisian kuisioner masih dilakukan secara manual menggunakan selebar kertas berisi beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh pengguna layanan sehingga membutuhkan waktu pengisian dan menjadi tidak efektif.
2. Masih banyaknya pengguna layanan yang kurang paham dengan pertanyaan kuisioner salah satunya terkait unsur layanan biaya/tarif, dimana pengguna layanan mengartikan unsur pelayanan tersebut dengan regulasi yang ada saat ini terkait penerapan PNBP Pasca Produksi, sehingga menyebabkan penilaian menjadi rendah. Dimana pengertian biaya/tarif layanan yang dimaksud adalah biaya/tarif untuk pelayanan penerbitan izin dimana layanan tersebut tidak dipungut biaya (gratis).
3. Perlunya masyarakat mengetahui informasi tentang regulasi, persyaratan dan tatacara pengajuan layanan perizinan pada website www.perizinan.kkp.go.id
4. Masih terdapat kendala yang dihadapi pengguna layanan terkait penggunaan fitur pada aplikasi sistem perizinan.
5. Percepatan pelayanan perizinan di Daerah kepada pengguna layanan melalui gerai perizinan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 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 80,598.
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 seperti unsur waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis, dan sarana dan prasarana layanan.

4.2 Rekomendasi

- Pengisian kuisisioner kedepannya diperlukan secara online/berbasis teknologi sehingga menjadi mudah dan efektif dalam pelaksanaannya.
- Perlu mensosialisasikan kembali kepada pengguna layanan bahwa layanan penerbitan izin tidak dipungut biaya (gratis).
- Perlu mencantumkan regulasi, persyaratan dan tatacara pengajuan layanan perizinan pada website www.perizinan.kkp.go.id
- Diperlukan pendampingan kepada pengguna layanan untuk dapat memahami penggunaan fitur pada sistem aplikasi layanan perizinan.
- Pelaksanaan Gerai Perizinan di Daerah kepada pengguna layanan.