

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2018

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan salah satunya dengan perubahan metode layanan yang berbasis manua menjadi berbasis digital. SKM semester I tahun 2018 dilakukan secara manual dengan memberikan kertas survey kepada pengguna jasa dan diisi secara manual. Untuk mempermudah pengambilan dan rekapitulasi hasil SKM, maka dilakukan perubahan metode pengambilan survei yang salah satunya menggunakan batuan aplikasi google docs sehingga pengguna jasa hanya membuka *link* yang disiapkan dan dapat mengisi survey sebagaimana tercantum pada link. *Link* tersebut ada pada alamat <https://goo.gl/forms/rA6p2ahsBoVrP5kz2>.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2018 dilaksanakan dengan 2 metode yaitu pengisian form *online* dengan responden pengunjung PTSP pada tanggal 1 s.d 9 November 2018 dan Forum Konsultasi Publik OSS pada tanggal 13 Desember 2018. Dari pengumpulan responden tersebut diperoleh responden survei Semester II tahun 2018 sebanyak 181 orang dengan hasil sebagai berikut:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN SEMESTER II TAHUN 2018																																																																																										
NILAI IKM	PELAYANAN TERPADU SATU PINTU																																																																																									
79,24	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">RESPONDEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JUMLAH</td> <td>: 181</td> <td style="text-align: right;">Orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">JENIS KELAMIN</td> <td>: Laki-laki</td> <td style="text-align: right;">= 128</td> </tr> <tr> <td>: Wanita</td> <td style="text-align: right;">= 51</td> </tr> <tr> <td>: Tidak Mengisi</td> <td style="text-align: right;">= 2</td> </tr> <tr> <td rowspan="12">Jenis Layanan</td> <td>: BKP</td> <td style="text-align: right;">= 11</td> </tr> <tr> <td>: HACCP</td> <td style="text-align: right;">= 3</td> </tr> <tr> <td>: RPHP</td> <td style="text-align: right;">= 8</td> </tr> <tr> <td>: LKU/LKP</td> <td style="text-align: right;">= 2</td> </tr> <tr> <td>: Obat Ikan</td> <td style="text-align: right;">= 12</td> </tr> <tr> <td>: Pakan Ikan</td> <td style="text-align: right;">= 12</td> </tr> <tr> <td>: SIPI/SIKPI</td> <td style="text-align: right;">= 30</td> </tr> <tr> <td>: SPPAP Reklamasi</td> <td style="text-align: right;">= 1</td> </tr> <tr> <td>: SIUP</td> <td style="text-align: right;">= 12</td> </tr> <tr> <td>: SKAT</td> <td style="text-align: right;">= 13</td> </tr> <tr> <td>: SKP</td> <td style="text-align: right;">= 4</td> </tr> <tr> <td>: Usaha Budidaya</td> <td style="text-align: right;">= 9</td> </tr> <tr> <td>: Tidak mengisi</td> <td style="text-align: right;">= 64</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">PENDIDIKAN</td> <td>: SMP</td> <td style="text-align: right;">= 3</td> </tr> <tr> <td>: SMU</td> <td style="text-align: right;">= 45</td> </tr> <tr> <td>: Perguruan tinggi</td> <td style="text-align: right;">= 128</td> </tr> <tr> <td>: Tidak Mengisi</td> <td style="text-align: right;">= 5</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> PERIODE SURVEI 1 S.D 9 November 2018 dan Forum Konsultasi Publik pada 13 Desember 2018 </td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>UNSUR PELAYANAN</th> <th>NILAI RATA-RATA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>U1</td><td>Persyaratan Pelayanan</td><td style="text-align: center;">3,15</td></tr> <tr><td>U2</td><td>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td style="text-align: center;">3,02</td></tr> <tr><td>U3</td><td>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td><td style="text-align: center;">2,99</td></tr> <tr><td>U4</td><td>Kompetensi Pelaksana</td><td style="text-align: center;">3,13</td></tr> <tr><td>U5</td><td>Sarana dan Prasarana</td><td style="text-align: center;">3,19</td></tr> <tr><td>U6</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td style="text-align: center;">3,53</td></tr> <tr><td>U7</td><td>Waktu Pelayanan</td><td style="text-align: center;">2,76</td></tr> <tr><td>U8</td><td>Biaya/Tarif</td><td style="text-align: center;">3,68</td></tr> <tr><td>U9</td><td>Perilaku Pelaksana</td><td style="text-align: center;">3,36</td></tr> </tbody> </table> </td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI </td> </tr> </tbody> </table>		RESPONDEN			JUMLAH	: 181	Orang	JENIS KELAMIN	: Laki-laki	= 128	: Wanita	= 51	: Tidak Mengisi	= 2	Jenis Layanan	: BKP	= 11	: HACCP	= 3	: RPHP	= 8	: LKU/LKP	= 2	: Obat Ikan	= 12	: Pakan Ikan	= 12	: SIPI/SIKPI	= 30	: SPPAP Reklamasi	= 1	: SIUP	= 12	: SKAT	= 13	: SKP	= 4	: Usaha Budidaya	= 9	: Tidak mengisi	= 64	PENDIDIKAN	: SMP	= 3	: SMU	= 45	: Perguruan tinggi	= 128	: Tidak Mengisi	= 5	PERIODE SURVEI 1 S.D 9 November 2018 dan Forum Konsultasi Publik pada 13 Desember 2018			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>UNSUR PELAYANAN</th> <th>NILAI RATA-RATA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>U1</td><td>Persyaratan Pelayanan</td><td style="text-align: center;">3,15</td></tr> <tr><td>U2</td><td>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td style="text-align: center;">3,02</td></tr> <tr><td>U3</td><td>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td><td style="text-align: center;">2,99</td></tr> <tr><td>U4</td><td>Kompetensi Pelaksana</td><td style="text-align: center;">3,13</td></tr> <tr><td>U5</td><td>Sarana dan Prasarana</td><td style="text-align: center;">3,19</td></tr> <tr><td>U6</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td style="text-align: center;">3,53</td></tr> <tr><td>U7</td><td>Waktu Pelayanan</td><td style="text-align: center;">2,76</td></tr> <tr><td>U8</td><td>Biaya/Tarif</td><td style="text-align: center;">3,68</td></tr> <tr><td>U9</td><td>Perilaku Pelaksana</td><td style="text-align: center;">3,36</td></tr> </tbody> </table>	No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	U1	Persyaratan Pelayanan	3,15	U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,02	U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,99	U4	Kompetensi Pelaksana	3,13	U5	Sarana dan Prasarana	3,19	U6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	U7	Waktu Pelayanan	2,76	U8	Biaya/Tarif	3,68	U9	Perilaku Pelaksana	3,36			TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI		
RESPONDEN																																																																																										
JUMLAH	: 181	Orang																																																																																								
JENIS KELAMIN	: Laki-laki	= 128																																																																																								
	: Wanita	= 51																																																																																								
	: Tidak Mengisi	= 2																																																																																								
Jenis Layanan	: BKP	= 11																																																																																								
	: HACCP	= 3																																																																																								
	: RPHP	= 8																																																																																								
	: LKU/LKP	= 2																																																																																								
	: Obat Ikan	= 12																																																																																								
	: Pakan Ikan	= 12																																																																																								
	: SIPI/SIKPI	= 30																																																																																								
	: SPPAP Reklamasi	= 1																																																																																								
	: SIUP	= 12																																																																																								
	: SKAT	= 13																																																																																								
	: SKP	= 4																																																																																								
	: Usaha Budidaya	= 9																																																																																								
: Tidak mengisi	= 64																																																																																									
PENDIDIKAN	: SMP	= 3																																																																																								
	: SMU	= 45																																																																																								
	: Perguruan tinggi	= 128																																																																																								
	: Tidak Mengisi	= 5																																																																																								
PERIODE SURVEI 1 S.D 9 November 2018 dan Forum Konsultasi Publik pada 13 Desember 2018																																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>UNSUR PELAYANAN</th> <th>NILAI RATA-RATA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>U1</td><td>Persyaratan Pelayanan</td><td style="text-align: center;">3,15</td></tr> <tr><td>U2</td><td>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td style="text-align: center;">3,02</td></tr> <tr><td>U3</td><td>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td><td style="text-align: center;">2,99</td></tr> <tr><td>U4</td><td>Kompetensi Pelaksana</td><td style="text-align: center;">3,13</td></tr> <tr><td>U5</td><td>Sarana dan Prasarana</td><td style="text-align: center;">3,19</td></tr> <tr><td>U6</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td style="text-align: center;">3,53</td></tr> <tr><td>U7</td><td>Waktu Pelayanan</td><td style="text-align: center;">2,76</td></tr> <tr><td>U8</td><td>Biaya/Tarif</td><td style="text-align: center;">3,68</td></tr> <tr><td>U9</td><td>Perilaku Pelaksana</td><td style="text-align: center;">3,36</td></tr> </tbody> </table>	No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	U1	Persyaratan Pelayanan	3,15	U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,02	U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,99	U4	Kompetensi Pelaksana	3,13	U5	Sarana dan Prasarana	3,19	U6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	U7	Waktu Pelayanan	2,76	U8	Biaya/Tarif	3,68	U9	Perilaku Pelaksana	3,36																																																												
No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA																																																																																								
U1	Persyaratan Pelayanan	3,15																																																																																								
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,02																																																																																								
U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,99																																																																																								
U4	Kompetensi Pelaksana	3,13																																																																																								
U5	Sarana dan Prasarana	3,19																																																																																								
U6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53																																																																																								
U7	Waktu Pelayanan	2,76																																																																																								
U8	Biaya/Tarif	3,68																																																																																								
U9	Perilaku Pelaksana	3,36																																																																																								
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI																																																																																										

Berdasarkan hasil diatas berikut dapat diambil kesimpulan:

- 1) Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan sebanyak 181 orang karakteristik responden yang mengajukan perizinan mayoritas laki-laki dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi dan berprofesi pekerjaan sebagai swasta dan asal pelanggan mayoritas dari perusahaan;
- 2) Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **2,76**, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat;
- 3) Nilai Indeks Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah **3,17** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **79,24** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**; dan
- 4) Survei Kepuasan Masyarakat tahun ini diberikan pertanyaan tambahan mengenai sikap anti korupsi yang dimiliki oleh para pegawai PTSP, dari hasil survei diperoleh nilai rata-rata **5,14** yang menyatakan bahwa pengguna jasa setuju atas sikap anti korupsi yang dimiliki petugas PTSP (sikap tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan dan pelayanan yang tidak berpotensi menimbulkan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Dokumentasi Kegiatan

