

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

### KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

### TAHUN 2017



BIRO UMUM, SEKRETARIAT JENDERAL  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2017. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha bidang perikanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Biro Umum mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Kepala Bagian Layanan Pengadaan Perizinan Terpadu dan seluruh Staf Subbagian Layanan Perizinan atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Jakarta, 15 September 2017

Kepala Biro Umum

Riyani Indrati

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
1.4. Sasaran .....	4
1.5. Prinsip .....	4
1.6. Ruang Lingkup .....	5
1.7. Manfaat .....	5
<b>II. METODOLOGI PENELITIAN SURVEI</b>	
2.1. Definisi Survei .....	7
2.2. Metode dan Unsur Survei .....	7
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data .....	13
2.5. Perangkat Pengolahan Data .....	14
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei .....	16
2.7. Penyusunan Jadwal .....	18
<b>III. PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	19
3.2. Jumlah Responden .....	20
3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....	21
3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan .....	21
3.5. Karakteristik Responden .....	24
3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan .....	31
3.7. Rencana Tindak Lanjut .....	34
<b>IV. PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan .....	35
4.2. Saran .....	35
Lampiran Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat .....	36

# 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 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, seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan adanya peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Mengingat nama-nama layanan perizinan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing, dan khusus untuk PTSP survei dilakukan untuk semua nama-nama layanan perizinan yang asilnya digabungkan

menjadi satu laporan survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas pendukung seperti tampilan-tampilan masih kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan publik tersebut.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 ini merupakan survei pertama Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan yang dilaksanakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Gedung Mina Bahari IV lantai 1 KKP dan acara Forum Konsultasi Publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu KKP di Ruang Rapat Tuna GMB IV KKP pada bulan Agustus 2017 Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## 1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.33/MEN/2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; dan
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.6/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha bidang perikanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

#### 1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### 1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

##### 1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

##### 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

##### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### 4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### 5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

#### 6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### **1.6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

### **1.7. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;



2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN SURVEI**

#### **2.1. Definisi Survei**

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

#### **2.2. Metode dan Unsur Survei**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik,

mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

**1. Persyaratan Pelayanan**

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**3. Waktu Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**4. Biaya/Tarif\*)**

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

**6. Kompetensi Pelaksana\*\*)**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

**7. Perilaku Pelaksana\*\*)**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

#### **9. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

- \*) Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis.
- \*\*\*) unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

### **2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

#### **2.3.1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

### 2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan 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 (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

#### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untu mencerminkan

tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

### 2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran II)**, dengan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan perizinan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

#### 2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, 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 subyektif 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. Langkah-Langkah Pengolahan Data

➤ 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 penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan 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; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	<b>D</b>	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	<b>C</b>	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	<b>A</b>	Sangat Baik

## 2.5. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

- b. Pengolahan Secara Manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan 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 perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap 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 setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

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

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

### 1. Survei setiap 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 komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya/Tarif	d

5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Penanganan Pengaduan, Saran& Masukan	h
9.	Sarana dan Prasarana	i

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

**Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)**

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... x 25 = ..... (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

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.

## 2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	6 (enam) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	6 (enam) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	6 (enam) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	6 (enam) hari kerja

### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif\*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana\*\*)
7. Perilaku Pelaksana\*\*)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

### 3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan dimulai dari tanggal 21 Agustus sampai dengan 18 September 2017, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM PTSP KKP

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	21 s.d 25 Agustus 2017
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	28 Agustus s.d 5 September 2017
3	Pengolahan Data Indeks	6 s.d 11 September 2017
4	Penyusunan dan Pelaporan	12 .d 18 September 2017

### 3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan

masyarakat PTSP KKP menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan pemohon perizinan ke PTSP setiap bulan rata-rata berkisar antara 1000 s.d 1500 pemohon perizinan, baik yang akan mengajukan layanan perizinan, layanan konsultasi maupun layanan pengambilan dokumen/sertifikat perizinan yang telah terbit. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 1000 responden/pemohon perizinan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 270 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

### **3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden**

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/sampel/pemohon perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia lantai 1 Gedung Mina Bahari IV Kementerian Kelautan dan Perikanan yang dilaksanakan pada tanggal 28 Agustus s.d 5 September 2017 dan Acara Forum Konsultasi Publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Ruang Rapat Tuna Lantai 15 Gedung Mina Bahari IV Kementerian Kelautan dan Perikanan yang dilaksanakan pada tanggal 29 s.d 30 Agustus 2017.

Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, survei kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai dari tanggal 28 Agustus sampai dengan 5 September 2017 di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan Lantai 1 Gedung Mina Bahari IV KKP dan Acara Forum Konsultasi Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan di Ruang Rapat Tuna Lantai 15 Gedung Mina Bahari IV KKP.



### 3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 270 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,16
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,10
3	Waktu Pelayanan	2,84
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,04
5	Biaya/Tarif	3,60
6	Kompetensi Pelaksana	3,14
7	Perilaku Pelaksana	3,27
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16
9	Sarana dan Prasarana	3,23

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,84 (menyatakan masih kurang cepat);
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 3,60 (menyatakan baik yaitu Gratis); dan
- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di PTSP, produk hasil perizinan yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani perizinan, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,15 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) + (2,90 \times 0,11) + (3,10 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,20 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) = \mathbf{3,14}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,14**.

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,17 x 25 = **78,49**
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	<b>D</b>	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	<b>C</b>	Kurang Baik
<b>3</b>	<b>3,0644-3,532</b>	<b>76,61-88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	<b>A</b>	Sangat Baik

### 3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan

Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/perusahaan/pengurus).

### 3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>
<b>1</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>178</b>
<b>2</b>	<b>Perempuan</b>	<b>76</b>
<b>3</b>	<b>Tidak menuliskan jenis kelamin</b>	<b>16</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>270</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 178 orang sedangkan perempuan sebanyak 76 orang dan responden yang tidak berpartisipasi menuliskan jenis kelamin sebanyak 16 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

### 3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

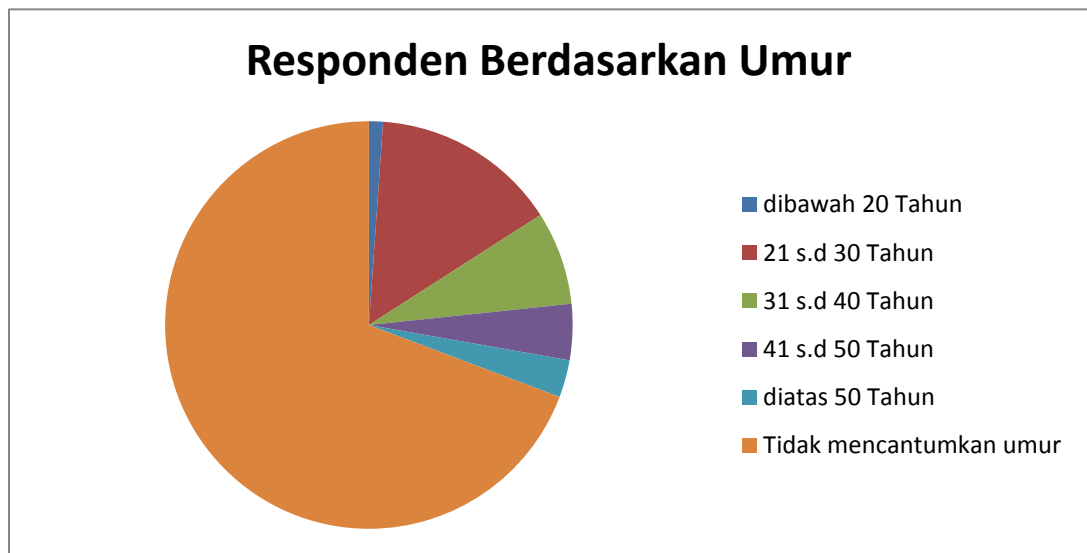
Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah 20 Tahun	3
2	21 s.d 30 Tahun	40
3	31 s.d 40 Tahun	20

4	41 s.d 50 Tahun	12
5	51 Tahun Keatas	8
6	Tidak Mencantumkan Umur	187
	Jumlah	270

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 21 s.d 30 tahun sebanyak 40 orang, dan kelompok umur dibawah 20 tahun paling sedikit yaitu 3 orang dan adapula kelompok umur 51 tahun keatas sebanyak 8 orang. Namun demikian masih banyak pula responden yang tidak mencantumkan umur. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Responden berdasarkan Umur

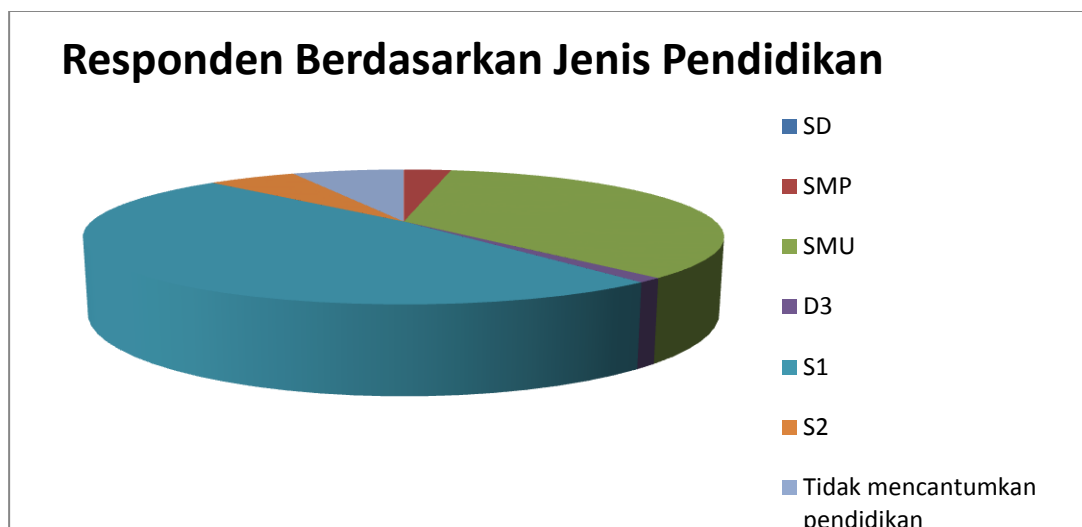
### 3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	-
2	SMP	8
3	SMU	95
4	D3	3
5	S1	130
6	S2	15
	Tidak mencantumkan pendidikan	19
Jumlah		270

rkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1 (Sarjana), yaitu sebanyak 130 orang dan kelompok berpendidikan SD tidak ada. Namun demikian masih ada kelompok responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 19 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Pendidikan

#### 3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

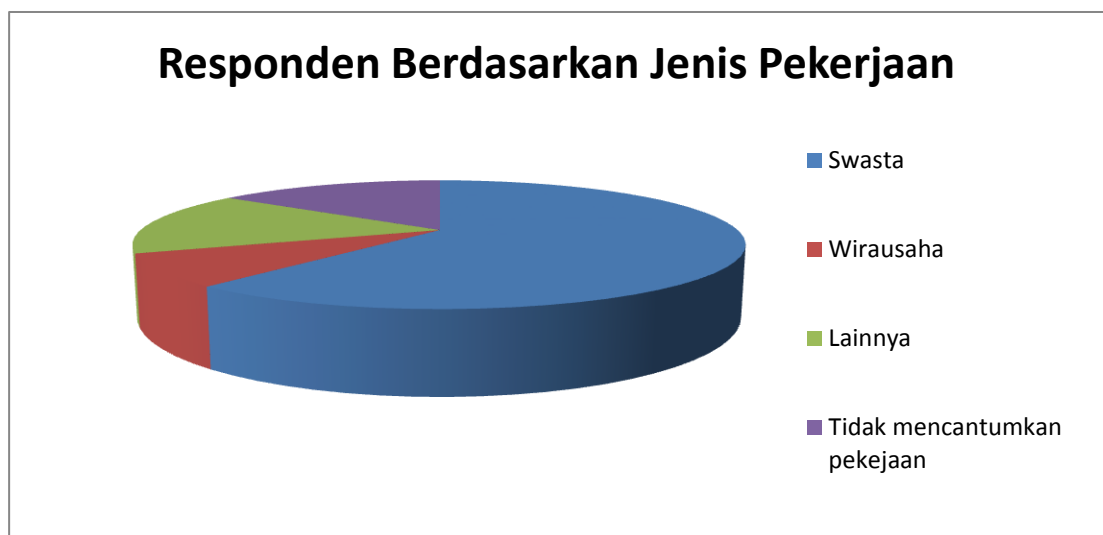
Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	Swasta	165
2	Wirausaha	22



3	Lainnya	43
	Tidak mencantumkan pekerjaan	40
Jumlah		270

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai swasta, yaitu sebanyak 165 orang dan kelompok wirausaha sebanyak 22 orang. Namun demikian masih ada kelompok responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 40 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

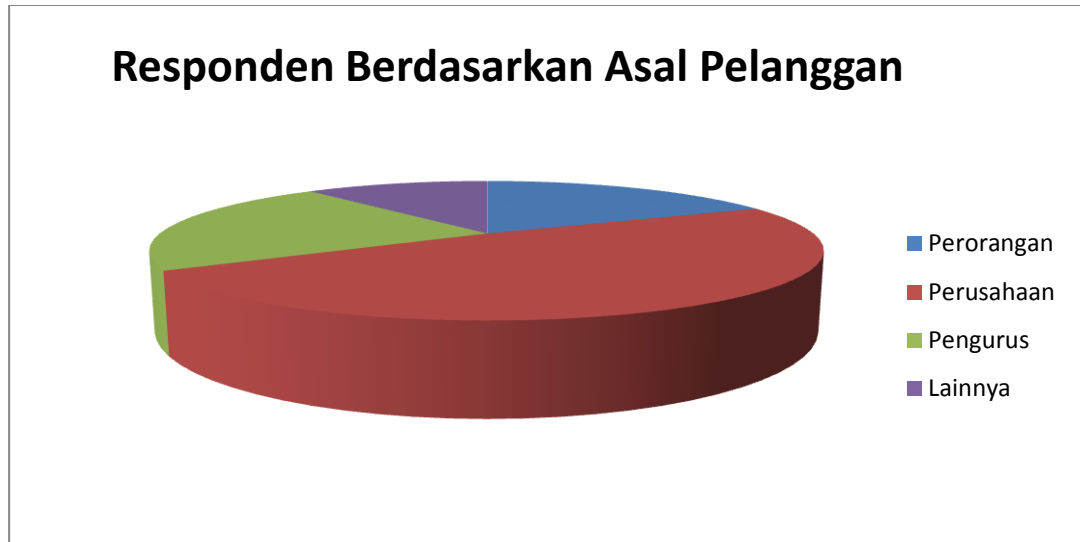
### 3.5.5. Berdasarkan Asal Pelanggan (Perorangan/Perusahaan/Pengurus)

Responden berdasarkan asal pelanggan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok perorangan, perusahaan dan pengurus. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini:

Tabel 11. Responden Berdasarkan Asal Pelanggan

Nomor	Asal Pelanggan	Jumlah Responden
1	Perorangan	49
2	Perusahaan	131
3	Pengurus	60
	Lainnya	30
Jumlah		270

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dari perusahaan, yaitu sebanyak 131 orang kelompok perorangan sebanyak 49 orang dan kelompok pengurus sebanyak 60 orang. Namun demikian masih ada kelompok responden yang tidak mencantumkan asal pelanggan sebanyak 30 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Responden berdasarkan Asal Pelanggan

### 3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

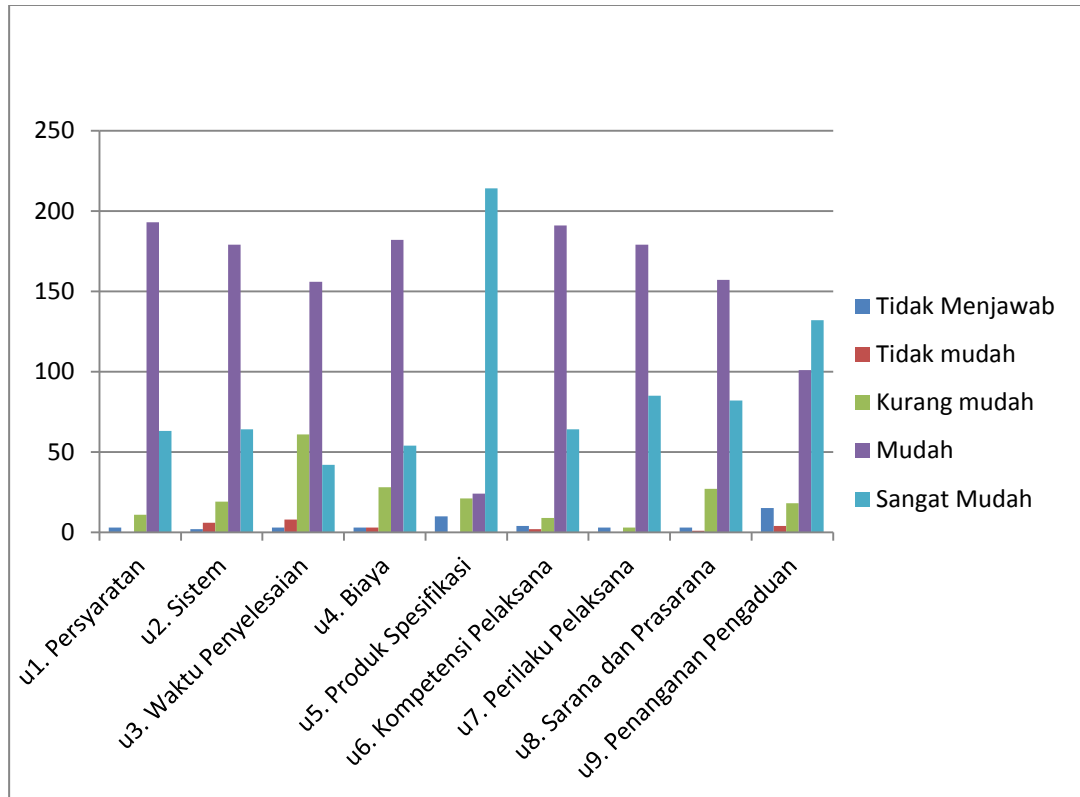
Pemohon perizinan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan tahun 2017 sebanyak 270 orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

Tabel 12. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelautan dan Perikanan Tahun 2017

1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di PTSP KKP	P *)	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
Tidak Menjawab	3	Tidak Menjawab	4
a. Tidak dipahami	0	a. Tidak Kompeten	2
b. Kurang dipahami	11	b. Kurang Kompeten	9
<b>c. Dipahami</b>	<b>193</b>	<b>c. Kompeten</b>	<b>191</b>
d. Sangat dipahami	63	d. Sangat Kompeten	64

2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di PTSP KKP		7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
Tidak Menjawab	2	Tidak Menjawab	3
a. Tidak Mudah	6	a. Tidak Sopan dan Ramah	0
b. Kurang Mudah	19	b. Kurang Sopan dan Ramah	3
<b>c. Mudah</b>	<b>179</b>	<b>c. Sopan dan Ramah</b>	<b>179</b>
d. Sangat Mudah	64	d. Sangat Sopan dan Ramah	85
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
Tidak Menjawab	3	Tidak Menjawab	3
a. Tidak Cepat	8	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	61	b. Cukup	27
<b>c. Cepat</b>	<b>156</b>	<b>c. Baik</b>	<b>157</b>
d. Sangat Cepat	42	d. Sangat Baik	82
4. Apakah produk hasil perizinan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan	
Tidak Menjawab	3	Tidak Menjawab	15
a. Tidak Memenuhi	3	a. Tidak Tersedia	4
b. Kurang Memenuhi	28	b. Ada tetapi tidak berfungsi	18
<b>c. Memenuhi</b>	<b>182</b>	c. Berfungsi kurang maksimal	101
d. Sangat Memenuhi	54	<b>d. Dikelola dengan baik</b>	<b>132</b>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		Saran Perbaikan	
Tidak Menjawab	10	.....	
a. Sangat Mahal	0	.....	
b. Cukup Mahal	22	.....	
c. Murah	24	.....	
<b>d. Gratis</b>	<b>214</b>	.....	

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 6 dibawah ini:



Gambar 6. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelautan dan Perikanan Tahun 2017

Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan dipahami;
- Kemudahan prosedur pelayanan di PTSP;
- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan;
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan gratis
- Produk hasil perizinan yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan;
- Kemampuan petugas kompeten dalam melayani perizinan;
- Petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah;
- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik; dan

- Fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

### **3.7. Rencana Tindak Lanjut**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **2,90**, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat, sehingga akan terus ditingkatkan agar pelayanan perizinan dapat menerbitkan surat rekomendasi/sertifikat tepat waktu sesuai prosedur.

Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang terselesainya penerbitan secara tepat waktu. serta penanganan pengaduan akan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan tahun 2017 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan sebanyak 270 orang;
2. Karakteristik responden yang mengajukan perizinan mayoritas laki-laki berumur antara 21 s.d 30 tahun, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan berprofesi pekerjaan sebagai swasta dan asal pelanggan mayoritas dari perusahaan;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **2,90**, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat; dan
4. Nilai Indeks Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah **3,14** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **78,49** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

#### **4.2. Saran**

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan, disarankan sebagai berikut:

1. Pelayanan perizinan untuk menerbitkan surat rekomendasi/sertifikat agar tepat waktu sesuai prosedur;
2. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan perizinan untuk menunjang terselesainya penerbitan secara tepat waktu;
3. Penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan perizinan; dan

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian





**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 - 12.00\* 13.00 - 15.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia :      Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  SWASTA  WIRUSAHA  LAINNYA (sebutkan)

Asal Pelanggan :  PERORANGAN  PERUSAHAAN  PENGURUS

Jenis Layanan yang diterima : .....

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di PTSP KKP	P *)	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak dipahami	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang dipahami	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Dipahami	3	c. Kompeten	3
d. Sangat dipahami	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di PTSP KKP		7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Apakah produk hasil perizinan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan		e. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak Memenuhi	1	a. Tidak Tersedia	1
b. Kurang Memenuhi	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Memenuhi	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat Memenuhi	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		Saran Perbaikan	
a. Sangat Mahal	1	.....	
b. Cukup Mahal	2	.....	
c. Murah	3		
d. Gratis	4		

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
TAHUN 2017**

NILAI IKM			PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
78,49			<p><b>RESPONDEN</b></p> <p><b>JUMLAH</b> : 270 ORANG</p> <p><b>JENIS KELAMIN</b> : L : 178 ORANG      P : 76 ORANG TIDAK MENYEBUTKAN JENIS KELAMIN = 16 ORANG</p> <p><b>PENDIDIKAN</b> : SD = 0 Orang : SMP = 8 Orang : SMA = 95 Orang : DIII = 3 Orang : S1 = 130 Orang : S2 = 15 Orang : TIDAK MENCANTUMKAN PENDIDIKAN = 19 ORANG</p> <p style="text-align: center;"><b>Periode Survei</b> 28 Agustus s.d 5 September 2017</p>	
No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA		
U1	Persyaratan	3,16		
U2	Prosedur	3,10		
U3	Waktu Pelayanan	2,84		
U4	Biaya/Tarif	3,04		
U5	Produk Layanan	3,60		
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,14		
U7	Perilaku Pelaksana	3,27		
U8	Penanganan Pengaduan, saran & Masukan	3,16		
U9	Sarana dan Prasarana	3,23		
<p><b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI</b></p>				