

**LAPORAN HASIL KEGIATAN
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
Tahun 2017**

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2017

A. Latar Belakang :

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Harus diakui bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak kekurangan dan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Tentu saja hal ini perlu ditindaklanjuti dengan peningkatan kualitas layanan agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dapat diperbaiki.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan instansi pemerintah dengan instrumen survey kepuasan masyarakat.

Beberapa hal yang melandasi perlunya dilakukannya survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan sebagai umpan balik dan peran serta aktif keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperbaiki layanan.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Pelanggan yaitu : Untuk mendapatkan data/informasi indeks kepuasan masyarakat/ pelanggan sebagai landasan peningkatan berkelanjutan dan perbaikan kinerja secara terus menerus terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan KKP.

C. Definisi

- a. Pelanggan adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, masyarakat umum yang menggunakan jasa Layanan public kementerian kelautan dan perikanan.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Unit Pelaksana Layanan di lingkungan KKP dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

D. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Survey kepuasan pelanggan semester I diselenggarakan oleh seluruh unit penyelenggara layanan di lingkungan KKP pada rentang waktu bulan Mei dan Juni tahun 2017

E. Responden Survey

Responden survey terdiri dari Unit usaha perikanan (komoditi ikan hidup/ikan hias, kering, beku dan olahan), pengusaha penangkap ikan, pembudidaya ikan, produsen pakan, importir obat ikan, importir hasil perikanan, unit usaha pengurusan jasa kepabeanan, dan juga operator kargo.

F. Metodologi survey

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisisioner sebagai alat bantu. Kuisisioner dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

- Kuisisioner dengan wawancara tatap muka
- Kuisisioner dengan pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
- Diskusi kelompok terfokus
- Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

G. Hasil Survey

I. Kesimpulan nilai IKM:

1. Rata rata nilai IKM pelayanan public di KKP adalah 84.09385
2. Mutu Pelayanan **A**
3. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

II. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

1. Berdasarkan pada hasil data kuesioner terhadap penilaian setiap unsur pelayanan, akhirnya dapat dianalisa bahwa yang menjadi Prioritas peningkatan kualitas layanan:
 - a) unsur persyaratan pelayanan;
 - b) Prosedur layanan
 - c) Unsur fasilitas/sarana informasi layanan
 - d) unsur Kompetensi, kemampuan dan attitude petugas dalam memberi pelayanan dan
 - e) Fasilitas Pelayanan Pengaduan

III. Tindak lanjut yang diperlukan untuk perbaikan dan atau pencegahan:

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang telah diimplementasikan oleh Unit Pelaksana Teknis Stasiun KIPM Kelas II Merauke, maka petugas pelayanan agar :

1. Agar mengekspose prosedur layanan, hasil survey kepuasan masyarakat, hasil tindaklanjut dari pengaduan pelanggan, kontak pengaduan pelanggan pada web resmi KKP guna mendapatkan *feedback* dari pengguna jasa KKP untuk kemudian ditindaklanjuti oleh penyelenggara pelayanan public di lingkungan KKP.
2. Mereviu prosedur pelayanan secara berkala dalam rangka mencapai target pelayanan publik yaitu mudah, cepat dan murah
3. Guna mengefektifkan pelayanan di lini pusat, maka perlu di lakukan evaluasi terhadap operasional Pelayanan Terpadu Satu Pintu KKP.
4. Agar mengintegrasikan aplikasi pelayanan public, pengaduan pelanggan, dan survey kepuasan masyarakat dalam satu laman web resmi KKP agar mudah diakses oleh pengguna jasa KKP.
5. Meningkatkan kedisiplinan, kompetensi dan perilaku petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan;
6. Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan yang disesuaikan dengan SOP dan instruksi presiden RI bahwa lama proses pelayanan adalah 5 hari.
7. Mensosialisasikan sarana dan prosedur layanan pengaduan kepada pengguna jasa.