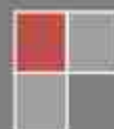


Laporan Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Sem 1 Tahun 2024

**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat serta hidayahNya sehingga kami Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah mampu menyelesaikan laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024.

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah pada Tahun 2023 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Baik. Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa keluhan pengguna terhadap pelayanan yang perlu untuk ditindak lanjuti.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan rekan Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah yang telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survey dan menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024, demi terwujudnya visi dan misi Dinas Kelautan dan Perikanan. Terima kasih juga kepada seluruh Keluarga Besar Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut atas survey kepuasan masyarakat untuk mewujudkan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lajut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024 ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

Palu, Juli 2024
Ketua Tim Survei

RIYAH S.Pi
NIP. 197709142009012005

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Lampiran	iv
Bab I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Sasaran	1
D. Manfaat	2
E. Tujuan	2
Bab II. Prosedur Pengukuran Survey	3
A. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	3
B. Pengolahan Data	3
Bab III. Hasil Survey	5
Bab IV. Tindak Lanjut Hasil Survey	6
A. Gambaran Umum	6
Bab V. Kesimpulan dan Saran	7
1. Kesimpulan	7
2. Saran	7
Lampiran	8

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat	4
2. Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah	5

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah melakukan Tindak Lanjut atas keinginan Pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ;

C. SASARAN

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat memiliki beberapa sasaran yaitu :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat;

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

D. MANFAAT

Tersedianya data Survey Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut hal perlu dilakukan;
4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari informasi secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan ;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit Pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

E. TUJUAN

1. Mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik Di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah;
2. Melakukan Tindak lanjut atas hasil survey kepuasan Pelanggan

BAB II

PROSEDUR PENGUKURAN SURVEY

A. LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada periode Januari sd Juli 2024 dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang merupakan alat bantu pengumpulan data. Penyebaran kuisioner dilakukan dengan cara membagikan secara langsung kepada masyarakat/responden yang datang langsung ke Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah. Data dikumpulkan dengan selang waktu Januari s.d Juli Tahun 2024 dan dianalisa pada akhir bulan Juli Tahun 2024 untuk ditindak lanjuti sesuai dengan keinginan Pelanggan.

B. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data IKM dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \text{Jumlah bobot/Jumlah Unsur} \\ &= 1/9 = 0,0625 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IKM Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dar nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKP \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) :

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.00	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88.30	B	Baik
4	88.31 – 100	A	Sangat Baik

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah. Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB III
HASIL SURVEY

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan kategori yang **baik**, yaitu dengan nilai konversi **SKM 79,845**.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Persyaratan	3.209
2	Kemudahan Prosedur	3.209
3	Biaya/Tarif	3.326
4	Waktun Pelayanan	3.209
5	Produk Layanan	3.163
6	Kompetensi pelaksana	3.047
7	Fitur Sistem Layanan	3.116
8	Sarana dan Prasarana	3.233
9	Penanganan Pengaduan	3.233

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

A. Gambaran Umum

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada semester 1 tahun 2024 diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai baik. Namun dari hasil tersebut terdapat beberapa keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Berikut adalah daftar keluhan atau ketidakpuasan masyarakat tersebut. Adapun komentar, saran, apresiasi, keluhan atau ketidakpuasan masyarakat yang didapat dari pengisian kuisioner adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi Pelaksana;
2. Fitur Sistem Layanan;

Adapun tindak lanjut yang dilakukan oleh Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. Untuk Petugas Pelayanan, kami Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah akan lebih memperhatikan penggunaan Bahasa Indonesi yg Baik dan Benar serta Tepat pada saat Pelayanan.
2. Untuk Fitur Sistem Layanan yang ada di Dinas Kelautan dan Perikanan akan lebih memperhatikan penguasaan penggunaan pada sebuah fitur aplikasi dalam system pelayanan.
3. Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah telah menyiapkan sarana pengaduan tidak hanya melalui Telepon namun juga melalui website, media social Instagram, dan juga bisa langsung melalui <https://www.lapor.go.id/>.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan data tindak lanjut survei Kepuasan Masyarakat pada Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Periode Januari – Juli Tahun 2024 menunjukkan kategori **Baik** yaitu dengan nilai konversi IKM sebesar **79.845**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa : Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah:
 - U8 : Tentang Sarana dan Prasarana
 - U9 : Tentang Penanganan Pengaduan

2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Semester 1 Tahun 2024 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - a. U6 : Kompetensi Pelaksana
 - b. U7 : Fitur Sistem Layanan
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan perilaku petugas pelayanan, diantaranya kesopanan petugas pelayanan dan keramahan petugas pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.
3. Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

LAYANAN ONLINE

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan kami, saat ini kami sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini ditujukan kepada Anda yang pernah mengakses layanan dan berinteraksi dengan petugas pelayanan kami. Pengisian survei ini membutuhkan waktu **± 10 Menit**. Adapun respon yang diberikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan riset semata.

Bagian 1

Informasi Responden Survei

1. Dimana anda mengakses unit pelayanan Anda?
 - a. Provinsi:
 - b. Kabupaten/Kota:
 - c. Unit Penyelenggara Pelayanan:

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas?

 - a. Ya
 - b. Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang anda miliki? (Jika tidak, lewati)

 - a. Disabilitas Fisik (Tuna Daksa)
 - b. Disabilitas Intelektual (Gangguan Kemampuan Belajar, Tuna Grahita, *Down Syndrome*)
 - c. Disabilitas Mental (Autisme, ADHD, Tuna Laras)
 - d. Disabilitas Sensori (Tuli, Tuna Netra)

Apa Jenis Kelamin Anda?

 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan

Sebutkan Usia Anda? _____ tahun

Apa pendidikan terakhir yang Anda selesaikan?

 - a. Tidak Sekolah
 - b. SD/Sederajat
 - c. SMP/Sederajat
 - d. SMA/Sederajat
 - e. D1/D2/D3
 - f. D4/S1
 - g. S2
 - h. S3

Apa pekerjaan Anda?

 - a. PNS (ASN/PPPK)
 - b. TNI/Polri
 - c. Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Pelajar/Mahasiswa
 - g. Petani/Nelayan
 - h. Pekerja Lepas/Freelance
 - i. Tidak Bekerja
 - j. Pensiunan
 - k. Lain-lain
8. Apa jenis pelayanan yang Anda akses di unit pelayanan tersebut? (Contoh: Pembuatan KTP, Pembuatan KK, dll) _____
9. Tanggal berapa Anda menerima produk akhir dari pelayanan tersebut? _____
10. Jam berapa Anda menerima produk akhir/konsultasi layanan?
 - a. 08.00 – 12.00 (Pagi)
 - b. 13.00 – 17.00 (Siang)
 - c. Lebih dari 17.00

Bagian 2

Kepuasan Terhadap Pelayanan

Untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan yang diberikan, kami mohon kesediaan Anda untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini (silang atau lingkari salah satu jawaban):

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
 1. Sangat Tidak Sesuai
 2. Tidak Sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat Sesuai
2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
 1. Sangat Tidak Mudah
 2. Tidak Mudah
 3. Mudah
 4. Sangat Mudah
3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 1. Sangat Tidak Sesuai
 2. Tidak Sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat Sesuai
4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
 1. Sangat Tidak Sesuai
 2. Tidak Sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 1. Sangat Tidak Sesuai
 2. Tidak Sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat Sesuai
6. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
 1. Tidak Cepat
 2. Kurang Cepat
 3. Cepat
 4. Sangat Cepat
7. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?
 1. Tidak Mudah
 2. Kurang Mudah
 3. Mudah
 4. Sangat Mudah
8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?
 1. Sangat Tidak Baik
 2. Tidak Baik
 3. Baik
 4. Sangat Baik
9. Bagaimana penilaian Anda mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?
 1. Tidak Baik
 2. Kurang Baik
 3. Baik
 4. Sangat Baik

10. Secara keseluruhan seberapa puas anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?
1. Sangat Tidak Puas
 2. Tidak Puas
 3. Netral
 4. Puas
 5. Sangat Puas
11. Mengapa anda tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini? (Dijawab hanya jika dalam pertanyaan nomor 10, diberikan jawaban 1 dan 2)

12. Saya akan merekomendasikan layanan unit ini kepada orang lain (Lingkari salah satu nomor di bawah ini):

Sangat Tidak
Merekomendasikan

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat
Merekomendasikan

13. Silahkan beri kritik dan saran anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini:

Bagian 3

Perilaku Anti Korupsi

Untuk melihat apakah ada praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam Unit Pelayanan ini, kami mohon kesediaan Anda untuk memberikan persetujuan pada beberapa pernyataan di bawah ini (silang atau lingkari salah satu jawaban):

1. Standar dan prosedur pemberian layanan pada unit ini diinformasikan dengan jelas
 1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Netral
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju
2. Tidak ada pungutan liar (pungli) oleh petugas pada unit pelayan ini
 1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Netral
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju
3. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini
 1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Netral
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju
4. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh petugas diluar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini
 1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Netral
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju

Bagian 4

Data Input Terhadap Kuesioner

Sebagai bahan masukan terhadap kuesioner yang dikembangkan, kami mohon masukan Anda dengan menjawab pertanyaan di bawah ini (silang atau lingkari salah satu jawaban):

1. Seberapa mudah Anda memahami pertanyaan-pertanyaan di atas?
 1. Sangat Tidak Mudah
 2. Tidak Mudah
 3. Mudah
 4. Sangat Mudah

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	1	3	4	4	4
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	2	3	3	2	3
9	3	3	4	3	4	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	2	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2	1	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	4	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	3	4	4	3	3	2	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3
38	3	3	4	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	2	3	2
ΣNilai /Unsur	138	138	143	138	136	131	134	139	139
NRR / unsur	3.209	3.209	3.326	3.209	3.163	3.047	3.116	3.233	3.233
NRR tertbg/ unsur	0.357	0.357	0.370	0.357	0.351	0.339	0.348	0.359	0.359
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3.194
									**) 79.845

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.209
U2	Prosedur	3.209
U3	Biaya/tarif	3.326
U4	Waktu pelayanan	3.209

-*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
 per unsur

U5	Produk layanan	3.163
U6	Kompetensi pelaksana	3.047
U7	Fitur Sistem Layanan	3.116
U8	Sarana dan Prasarana	3.233
U9	Penanganan Pengaduan	3.233

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 79.845 = Baik

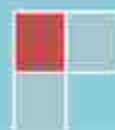
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Sem 2 Tahun 2024

**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat serta hidayahNya sehingga kami Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah mampu menyelesaikan laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024.

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah pada Semester 2 Tahun 2024 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Baik. Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa keluhan pengguna terhadap pelayanan yang perlu untuk ditindak lanjuti.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan rekan Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah yang telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survey dan menyusun Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024, demi terwujudnya visi dan misi Dinas Kelautan dan Perikanan. Terima kasih juga kepada seluruh Keluarga Besar Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut atas survey kepuasan masyarakat untuk mewujudkan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024 ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

Palu, November 2024

Ketua Tim Survei



APRILIAH, S.Pi
NIP. 197709142009012005

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Lampiran	iv
Bab I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud Tujuan dan Manfaat	2
Bab II. Pengumpulan Data SKM	4
A. Pelaksana SKM	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM	5
E. Penetapan Jumlah Responden	5
F. Pengolahan Data	6
Bab III. Hasil Pengolahan Data	7
A. Jumlah Responden	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	8
Bab IV. Analisa Hasil SKM	11
A. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
Bab V. Kesimpulan dan Saran	13
1. Kesimpulan	13
2. Saran	13
Lampiran	14

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Perencanaan Waktu Pelaksanaan	4
2. Rumus Sampel	4
3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	8
4. Rekapitulasi Responden Penerima Layanan Semester II Tahun 2024	9
5. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan	10
6. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	12
7. Komentar dan Saran Responden	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan agar dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Lembaga pemerintah sebagai wakil negara untuk memenuhi amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu upaya untuk mengetahui dan memantau apakah amanat UUD 1945 tersebut sudah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga tersebut. Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa". Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah dan berorientasi pada upaya memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkannya sehingga menciptakan suatu kondisi yang mencerminkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan

bersih (good and clean government).

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah (DKP SULTENG) dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan

Pelayanan terutama pelayanan perizinan dan Non perizinan. Selain itu, DKP SULTENG sebagai instansi / lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sistem pelayanan bagi masyarakat terkhusus di bidang Kelautan dan Perikanan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dengan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah 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 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. MAKSUD TUJUAN DAN MANFAAT

1. MAKSUD

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada DKP Sulteng, adalah :

- a) Untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh DKP Sulteng;
- b) Untuk mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di DKP Sulteng; dan
- c) Untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DKP Sulteng.

2. TUJUAN

Adapun tujuan dari penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di DKP Sulteng, yaitu:

- a) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DKP Sulteng
- c) Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. MANFAAT

Tersedianya data Survey Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a) Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Mengetahui gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut hal perlu dilakukan;
- d) Mengetahui Survey Kepuasan Pencari informasi secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah;
- e) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan ;
- f) Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit Pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada DKP Sulteng dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 yang terdiri dari:

Penanggung Jawab	: Saprudin, S. Sos
Ketua	: Afiyah, S.Pi
Sekretaris	: Rahmin, S.Pd.I
Anggota	: 1. Astuti, Maulani Nur Febrianty, SE 2. Siti Ervina, S.Sos 3. Aldin, S.Pd 4. Agung Setiabudi 5. Nur Afifa Kinasi, S.AK 6. Agung

B. Metode Pengumpulan Data

Metode berhubungan dengan rancangan penelitian yang meliputi prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data. Lebih luas Ulber Silalahi (2012:12) menyatakan bahwa metode pengukuran merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) atau menggunakan kuesioner terstruktur.

“Lebih lanjut, Ulber Silalahi (2012 : 289) menjelaskan bahwa sumber primer adalah suatu objek atau dokumen original atau material mentah dari pelaku yang disebut “first-hand information”. Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer. Individu, kelompok fokus, dan satu kelompok responden secara khusus sering dijadikan peneliti sebagai sumber data primer. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original sehingga disebut pula “second-hand information”.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, serta juga secara elektronik melalui googleform (barcode) pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif

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. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah pada waktu jam pelayanan dimulai pukul 08.15 Wita s.d 16.00 Wita. Sedangkan

pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat pengguna layanan yang datang ke kantor DKP Sulteng. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh DKP Sulteng secara tetap dengan jangka waktu setiap 6 bulan (Semester II) dalam setahun. Untuk periode Semester II antara bulan Juli 2024 – November 2024

Tabel 1. Perencanaan Waktu Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2024	5
2	Pengumpulan Data	Juli-November 2024	100
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4	Penyusunan dan pelaporan	November 2024	5

E. Penetapan Jumlah Responden

Dalam menentukan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah. Populasi penerima layanan pada Semester II Tahun 2024 sebanyak 150 dengan jumlah sampel sebanyak 108 dimana responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan. Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Morgan dan Krejcie sebagai berikut :

Tabel 2. Rumus Sampel :

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(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
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

F. Pengolahan Data

Pengolahan data IKM dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah bobot/Jumlah Unsur

= 1/9 =

0,0625

Untuk memperoleh nilai IKM Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$SKM = \frac{\text{Total dar nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKP Unit Pelayanan X 25

Tabel 3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) :

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.00	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88.30	B	Baik
4	88.31 – 100	A	Sangat Baik

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah. Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4. Rekapitulasi Responden Penerima Layanan Semester II Tahun 2024

No.	Karakteristik	Indikator	Frekwensi	Presentase (%)
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan OSS		
		PBG		
		Permintaan Data		
		Pengaduan		
		Izin Kerja/Praktek		
		Jumlah		
2.	Umur	< 20		
		21 -30		
		31 - 40		
		41 - 50		
		51 <		
		Jumlah		
3.	Jenis Kelamin	L		
		P		
		Jumlah		
4.	Pendidikan	SD		
		SMP		
		SMA / Sederajat		
		D1, D2, D3		
		D4, S1		
		S2		
		Jumlah		
5.	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI		
		Pegawai Swasta		
		Nelayan		
		Pelajar Mahasiswa		
		Belum Bekerja		
		Jumlah		

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM Semester II Tahun 2024 pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	3	4	4	4
7	3	4	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	4	3	3	4	3
9	3	4	4	3	4	4	3	4	3
10	3	4	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	3	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3
21	3	4	4	3	3	4	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	4	3	3	4	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	4	4	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	4	3	3	3	4	3	3
31	4	4	3	3	3	4	4	3	3
32	3	3	4	3	3	3	4	3	3
33	4	4	4	3	3	2	3	3	3

34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	3	4	3	3	3	2	4	3	3
36	4	4	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	3	3	3	3	3	4	3
38	3	4	4	3	3	4	4	3	3
39	4	3	3	4	3	3	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	4	4	4	3	4	3	4	3	3
42	3	3	4	3	4	3	4	4	3
43	4	4	4	4	3	4	3	4	3
44	4	4	4	4	3	4	3	4	3
45	4	4	4	3	4	3	4	4	3
46	4	3	4	3	4	3	4	3	4
47	3	4	3	4	3	4	4	3	4
48	3	4	3	4	3	4	3	3	4
49	4	4	4	4	3	4	4	3	4
50	4	3	4	4	3	4	4	3	3
51	3	4	4	3	4	3	3	4	3
52	4	4	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	3	4	4	3	4	4	4
57	3	3	3	3	4	4	3	3	3
58	4	4	4	4	3	4	4	3	3
59	3	4	4	3	4	4	3	4	3
60	3	4	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3
64	3	4	4	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	3	4	3	3	3	4	3	3	3
67	4	4	3	4	3	3	3	4	3
68	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	4	3	3	4	4	3	3
70	4	4	4	3	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	4	3	3	3	3	4	3
73	3	4	4	3	3	4	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75	3	4	3	3	4	2	3	3	3
76	4	4	4	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3
80	3	4	4	3	4	3	3	3	4
81	3	4	3	3	3	4	3	4	3

82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	4	3	3	4	4	4	3	4
84	3	3	4	4	3	3	3	3	3
85	3	4	4	3	3	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	3	3	3	3	3	4	4	3	3
88	3	4	3	4	4	3	3	3	3
89	4	3	4	4	3	4	3	4	4
90	3	4	4	3	3	4	3	3	3
91	3	4	4	3	3	3	3	3	3
92	4	3	4	3	4	3	4	3	3
93	3	3	4	3	4	3	4	4	3
94	4	3	4	4	3	4	3	4	3
95	4	4	4	4	3	4	3	4	3
96	4	3	4	3	4	3	4	4	3
97	4	3	4	3	4	3	4	3	4
98	3	4	3	4	3	4	4	3	4
99	3	4	3	4	4	4	3	3	4
100	4	4	3	4	3	4	4	3	4
101	4	3	4	4	3	4	4	3	3
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	3	3	3	3	3	3
104	3	4	3	3	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3
106	4	4	4	4	3	4	4	3	3
107	3	3	4	3	4	3	3	4	3
108	3	4	3	3	4	3	4	3	4
SNilai /Unsur	365	393	383	369	363	368	368	367	356
NRR / unsur	3.380	3.639	3.546	3.417	3.361	3.407	3.407	3.398	3.296
NRR tertbg/ unsur	0.376	0.404	0.394	0.380	0.373	0.379	0.379	0.378	0.366
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan									85.700

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : **85.700** = **Baik**

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

BAB IV

ANALISA HASIL SKM

A. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan Unsur Layanan

Dari hasil pengolahan data kuesioner SKM bahwa semua unsur pelayanan yang menjadi variabel survei kepuasan masyarakat, dalam kategori “Baik” dengan nilai Interval berkisar antara 3,296 – 3,639 dan mutu pelayanan “B”. Tetapi apabila dibandingkan nilai diantara semua unsur pelayanan yang ada, maka yang terlihat rendah adalah Unsur Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 3,296, unsur tersebut dikatakan rendah karena masih adanya keluhan. Sedangkan Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi antara lain Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,639, Ketepatan Waktu (U3) dengan Nilai 3,546, dan Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 3,417.

Perolehan nilai Unsur Sarana Prasarana (U9) yang terlihat rendah dapat dilihat dari kuesioner yang telah diisi oleh Responden. Nilai yang diberikan responden berkisar antara nilai 3 dan 4, sehingga yang dianggap sebagai nilai terendah adalah nilai 3. Responden yang memberikan nilai terendah (3) adalah responden yang menerima layanan OSS, PBG, Izin Kerja/Praktek Tenaga Pengolahan/Pelayanan Lainnya dan Permintaan Data.

Terkait sarana prasarana layanan perizinan terutama ruangan pelayanan yang dirasa kurang memadai atau terasa panas. Perlu peningkatan kualitas suhu ruangan dimana akan terus dilakukan perbaikan atau service secara berkala, sehingga tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat, walaupun kondisi Gedung kantor yang kurang mendukung dalam kualitas suhu ruangan.

Perolehan nilai U2, U3, dan U4 yang sudah mendapat nilai tertinggi yaitu kisaran 3,639 – 3,417 akan terus dipantau dan dilakukan pembinaan agar lebih di tingkatkan hingga mencapai nilai maksimal, agar mendapatkan penilaian terbaik, sehingga memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemohon/masyarakat. Khusus unsur Prosedur Pelayanan (U2), bahwa pada DKP Sulteng semua pelayanan tidak dikenakan biaya, dengan kata lain “gratis”, kecuali izin yang ada retribusinya yang merupakan ketentuan dari kementerian pusat seperti Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

Berikut terdapat beberapa saran/komentar yang disampaikan oleh responden melalui lembar kuesioner yang dibagikan secara acak:

Tabel 7. Komentar dan Saran Responden

No.	Komentar / Saran	Jenis Layanan
1	Alhamdulillah pelayanan cukup memuaskan	Permintaan Data
2	Pelayanan sangat baik dan cepat, petugas ramah dan sopan, saya sangat terbantu, terima kasih	Izin Praktek/ Pelayanan Lainnya
3	Ruang tungguanya panas	Pelayanan Lainnya
4	udah berjalan sesuai ketentuan publik/masyarakat	Pelayanan Lainnya
5	Alhamdulillah pelayanan cukup memuaskan	Pelayanan Lainnya
6	Pelayanan Bagus /dan memuaskan	Pelayanan Lainnya
7	Perlu Di tingkatkan	Permintaan Data
8	Terimakasih Sudah di bantu	Permintaan Data
9	Alhamdulillah pelayanan cukup memuaskan	Permintaan Data
10	Pelayanan Bagus /dan memuaskan	Pelayanan Lainnya
11	Alhamdulillah	Pelayanan Lainnya
12	Pelayanan Bagus	Permintaan Data
13	Bagus Respon cepat	Pelayanan Lainnya
14	Sangat puas	Pelayanan Lainnya
15	Sangat baik dalam pelayanannya dan cukup memuaskan	Izin Praktek/ Pelayanan Lainnya
16	Terima Kasih	Permintaan Data
17	Pelayanannya memuaskan saya dilayani dengan baik dan diarahkan dengan baik. The Best	Izin Praktek/ Pelayanan Lainnya
18	Semangat Terus	Permintaan Data
19	Pertahankan yang telah di raih	Pelayanan Lainnya
20	Tetap Sholid	Pelayanan Lainnya
21	Perlu Peningkatan Sarana Prasarana	Pelayanan Lainnya

Sumber: Hasil SKM Semester II Tahun 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat saran/komentar yang disampaikan oleh responden melalui lembar kuesionernya, yang pada intinya semua baik. Tidak ada komentar maupun hal-hal yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DKP Sulteng tersebut menurun atau tidak baik. Semua memberikan semangat dan penghargaan terhadap petugas dan pelayanan yang telah diberikan. Namun demikian, ada yang harus menjadi perhatian dan harus ditindaklanjuti.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Periode Juli - November Tahun 2024 menunjukkan kategori **Baik** yaitu dengan nilai konversi IKM sebesar **85.700**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa : Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah:
 - U2 : Prosedur Pelayanan
 - U3 : Ketepatan Waktu
 - U4 : Biaya / Tarif
3. Nilai SKM Semester 1 Tahun 2024 adalah 81,624 kategori “Baik” dengan jumlah responden 52 orang, sedangkan Nilai SKM Semester 2 Tahun 2024 adalah 85,700 kategori “Baik” dengan jumlah responden 108 orang, dengan demikian nilai SKM Semester 2 Tahun 2024 mengalami peningkatan dari Semester 1 Tahun 2024, dan dapat dikatakan pelayanan pada DKP Sulteng semakin baik.

2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survey Semester II Tahun 2024 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - a. U9 : Sarana Prasarana
 - b. U5 : Produk Spesifikasi Layanan
2. Perlunya peningkatan sarana prasarana demi tercapainya kenyamanan dalam proses pelayanan yang dilakukan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan Sarana Prasarana, diantaranya Kenyamanan ruang tunggu pelayanan, tempat duduk ruang tunggu. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.

3. Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Palu, November 2024

Ketua Tim Survey



Ahyah, S.Pi

Nip. 197709142009012005