

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERIKANAN KOTA BATAM
KOTA BATAM
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 4	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perikanan Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas Pendaftaran, Pembuatan Kartu Pelaku Usaha Perikanan (KUSUKA), Pembudidaya Ikan, Pendaftaran/Perubahan Kelompok Usaha Bersama (KUB), Pendaftaran/Perubahan Kelompok Pengolah Hasil Perikanan (POKLAHSAR), Pendaftaran/Perubahan Kelompok Pembudidaya Ikan (POKDAKAN) dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perikanan Kota Batam

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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 Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perikanan Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perikanan Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan Online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perikanan Kota Batam yaitu :

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 penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perikanan Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perikanan Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.200 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 291 orang.

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
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 291 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	145	50%
		PEREMPUAN	146	50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	28	9,62%
		SLTP	191	65,6%
		SLTA	40	13,7%
		DIII	0	0
		SI	32	11,0%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	0	0
		SWASTA	60	20,62%
		WIRUSAHA	231	79,38%
		LAINNYA	0	0
4	JENIS LAYANAN	Pembuatan Kartu Pelaku Usaha Perikanan (KUSUKA)	160	54,98%
		Pendaftaran/Perubahan Kelompok Usaha Bersama (KUB)	80	27,49%
		Pendaftaran/Perubahan Kelompok Pengolah Hasil Perikanan (POKLAHSAR)	30	10,31%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,48	3,56	3,69	4,00	3,56	3,70	3,56	3,48	3,63
Kategori		B	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	Unit	90, 75 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 87,00. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 87, 10 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 92,56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan Pengaduan sangat lelet, terlau banyak alur, hingga tidak langsung diberikan solusi”.
- “Pelayanan pendaftaran atau perubahan kurang maksimal”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pelayanan Pengaduan masyarakat terkadang lambat dikarenakan harus ditampung dahulu dan akan dilakukan koordinasi terhadap atasan langsung atau di atasnya untuk pemberian solusi.
- Administrasi Pendaftaran atau perubahan masih menggunakan metode manual berupa berkas asli dan membutuhkan waktu yang berhari-hari untuk menyelesaikan antrian berkas sebelumnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal pada Dinas Perikanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Pesyaratan Administrasi Pelayanan	√	√	√		Dinas Perikanan
		Mengoptimalkan penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online, agar jelas apa saja berkas yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran/perubahan				√	
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelatihan khusus yang diberikan dinas kepada masyarakat	√	√			Dinas Perikanan
		Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan			√	√	
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Keluhan Masyarakat terkait pelayanan yang ada				√	Dinas Perikanan

	Memberikan platfom pengaduan Online, seperti SPAN LAPOR, Email, Sosial Media , yang dapat di akses melalui handphone masyarakat.	√	√
--	--	---	---

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perikanan Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 Dinas Perikanan Kota Batam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perikanan Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,75. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perikanan Kota Batam menunjukkan Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,70.

Kota Batam, 02 Juli 2024

Kepala Dinas Perikanan Kota Batam



Yudi Admajianto, SSTP

NIP. 19810929 199912 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PEMERINTAH KOTA BATAM

PANDUAN KUESIONER PELAKSANAAN SURVEY IKM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS PERIKANAN KOTA BATAM

Tanggal Survei : 24/01/2024
 Jam Nstvei : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 36 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Fasilitasi Pendaftaran Kartu Pelaku Usaha Kelautan Perikanan (KUSUKA) Budidaya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P.1		P.1
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4		
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4		

KUISIONER YANG DIAJUKAN PADA RESPONDEN PER UNSUR LAYANAN

Persyaratan

- Seberapa jelas persyaratan yang harus Anda penuhi dalam mengajukan pendaftaran KUSUKA di Dinas Perikanan Kota Batam?
 - Sangat Jelas
 - Jelas
 - Kurang Jelas
 - Tidak Jelas

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Seberapa efektif sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan oleh Dinas Perikanan Kota Batam dalam memberikan pelayanan pendaftaran KUSUKA pada anda?
 - Sangat Efektif
 - Efektif
 - Kurang Efektif
 - Tidak Efektif

Waktu Penyelesaian

- Seberapa sesuai dengan perkiraan waktu yang telah ditentukan, Dinas Perikanan Kota Batam menyelesaikan permohonan layanan Anda?
 - Sangat Sesuai
 - Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Tidak Sesuai

Biaya/Tarif Pelayanan

- Seberapa terjangkau biaya/tarif yang dikenakan oleh Dinas Perikanan untuk layanan pendaftaran KUSUKA?
 - Tidak dipungut biaya (gratis)
 - Terjangkau
 - Mahal
 - Sangat Mahal

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Seberapa sesuai produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - Sangat Sesuai
 - Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Tidak Sesuai

Kompetensi Pelaksana

- Seberapa kompeten petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran KUSUKA kepada Anda?
 - Sangat Kompeten
 - Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Tidak Kompeten

Perilaku Pelaksana

- Seberapa sopan dan ramah petugas dalam berinteraksi dengan Anda?
 - Sangat Sopan dan Ramah
 - Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah
 - Tidak Sopan dan Ramah

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Seberapa responsif Dinas Perikanan Kota Batam dalam menanggapi pengaduan, saran dan masukan yang Anda sampaikan?
 - Sangat Responsif
 - Responsif
 - Kurang Responsif
 - Tidak Responsif

Sarana Dan Prasarana

- Seberapa memadai sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Perikanan Kota Batam untuk memberikan pelayanan kepada anda?
 - Sangat Memadai
 - Memadai
 - Kurang Memadai
 - Tidak Memadai

2. Hasil Olah Data SKM

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,48	87,00
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,56	89,09
U3	Waktu Penyelesaian	3,69	92,26
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	88,89
U6	Kompetensi Pelaksana	3,70	92,56
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	88,99
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	87,10
U9	Sarana dan Prasarana	3,63	90,87

IKM UNIT PELAYANAN :	90,75
-----------------------------	--------------

ΣNilai /Unsur	877	898	930	1164	896	933	897	878	916	
NRR / Unsur	3,48	3,56	3,69	4,00	3,56	3,70	3,56	3,48	3,63	
NRR tertbg/ unsur	0,387	0,396	0,410	0,444	0,395	0,411	0,396	0,387	0,404	*) 3,63
IKM Unit pelayanan										**) 90,75

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**DINAS PERIKANAN
PEMERINTAH KOTA BATAM
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perikanan Kota Batam perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perikanan Kota Batam periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	96.63	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.47	A
3	Waktu Penyelesaian	98.16	A
4	Biaya/Tarif	98.62	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98.31	A
6	Kompetensi Pelaksana	97.85	A
7	Perilaku Pelaksana	94.33	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89.72	A
9	Sarana dan Prasarana	94.79	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengaevaluasi segala bentuk pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan	√	√	√	√	Dinas Perikanan
2	Perilaku Pelaksana	Memberikan Pelayanan terbaik kepada Masyarakat	√	√	√	√	Dinas Perikanan
3	Sarana dan Prasarana	Merawat fasilitas yang ada pada Dinas agar kenyamanan masyarakat dapat terjaga	√	√	√	√	Dinas Perikanan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mengevaluasi segala bentuk pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan	sudah	Membuka pelayanan online yang dapat dikirim melalui SPAN LAPOR atau media lainnya seperti email atau sosial media.		Masyarakat banyak yang tidak paham bagaimana cara menggunakan layanan yang telah tersedia.
2	Memberikan Pelayanan terbaik kepada Masyarakat	sudah	Melakukan sosialisasi terkait kode etik pegawai dalam melaksanakan pelayanan prima		-

					
3	<p>Merawat fasilitas yang ada pada Dinas agar kenyamanan masyarakat dapat terjaga</p>	sudah	<p>Melakukan Perbaikan Ruangan, agar masyarakat yang datang merasa nyaman akan fasilitas yang ada pada Dinas Perikanan</p>		-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan Dinas Perikanan telah menindaklanjuti pelayanan yang IKM yang rendah, dan hambatan yang terdapat pada penyelesaian permasalahan terhadap pelayanan adalah Masyarakat banyak yang tidak paham bagaimana cara menggunakan layanan yang telah tersedia platform pengaduan, karna adanya prosedur tersendiri yang menyebabkan masyarakat tidak paham akan bagaimana cara melaporkan pengaduan selain pengaduan secara personal terhadap pemberi layanan.

Batam, Desember 2024
Kepala Dinas



Ridwan Afandi, SSTP, M.Eng
NIP. 19820131 200012 1 002