

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PENDAFTARAN KAPAL PERIKANAN TRIWULAN 1 TAHUN 2023



*Direktorat Kapal Perikanan dan  
Alat Penangkapan Ikan*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan Triwulan I tahun 2023, pada Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan.

Penyusunan Laporan Hasil Perhitungan SKM tersebut, bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja untuk secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Apabila dalam penyusunan Laporan SKM ini, masih terdapat kekurangan maka besar harapan kami untuk masukan dan saran demi kesempurnaannya.

Jakarta, Mei 2023

Direktur Kapal Perikanan dan

Alat Penangkapan Ikan,



Mochamad Idnillah

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	2
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Metode Pelaksanaan .....	3
1.5 Penetapan Responden dan Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
BAB II ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	5
2.1 Pengolahan Data .....	5
2.1.1 Tabulasi Data .....	5
2.1.2 Metode Pengolahan Data .....	5
2.1.3 Perangkat Pengolahan .....	6
2.1.4 Pengujian Kualitas Data .....	7
2.2 Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
2.2.1 Indeks Per Unsur Pelayanan .....	7
2.2.2 Deskripsi Hasil Analisis.....	8
2.3 Identifikasi Masalah.....	10
2.4 Tindak Lanjut SKM.....	11
BAB III PENUTUP .....	xiii
LAMPIRAN .....	xiv

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu Instrumen untuk mengukur tingkat kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah, serta instrument yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap penyelenggara pelayanan publik oleh Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelaksanaan SKM Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan Triwulan I Tahun 2023 pada Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan merupakan wujud nyata, dan kiranya dapat menjadi acuan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan publik kepada pelaku usaha di bidang perikanan tangkap yang lebih baik kedepannya.

### **1.2 Dasar Hukum**

- 1) Surat Keputusan MENPAN Nomor : KEP/26/M.PAN/02/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Aalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

a. Maksud Pelaksanaan

Maksud pelaksanaan SKM Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan Triwulan I Tahun 2023 adalah sebagai acuan bagi Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran kapal perikanan yang lebih baik dan juga sebagai tolak ukur kinerja pelayanan pendaftaran kapal perikanan yang telah dilaksanakan.

b. Tujuan Pelaksanaan

Tujuan pelaksanaan SKM Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan Triwulan I Tahun 2023 adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan, sehingga tercapai kualitas pelayanan pendaftaran kapal perikanan yang baik.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Metode pelaksanaan SKM Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan Triwulan I Tahun 2023, menggunakan kuesioner secara *online* dalam bentuk form untuk mengumpulkan informasi dengan cara:

a) Pengisian Kuesioner

Kuesioner diisi sendiri oleh reponden yang mendapatkan pelayanan dari Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan, responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sesuai unsur pelayanan secara obyektif dan sesuai petunjuk yang diberikan. Pelaku usaha diberikan kesempatan secara bebas untuk memberikan masukan dan kritik yang membangun tentang pelayanan yang telah diberikan.

b) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara kuesioner yang telah dibagi dalam bentuk tautan kepada responden yang diarahkan ke halaman form kuesioner yang

telah dibuat, yang nantinya seluruh jawaban terkumpul pada form dan digunakan sebagai evaluasi penilaian SKM.

### **1.5 Penetapan Responden dan Waktu Pelaksanaan SKM**

1) Penetapan Responden

Responden ditunjukan dan diutamakan kepada para pelaku usaha bidang perikanan tangkap yang mendapatkan pelayanan dari Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan.

2) Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM selama 10 hari dari tanggal 4 s.d 13 April 2023.

## BAB II

### ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1 Pengolahan Data

##### 2.1.1 Tabulasi Data

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden.

##### 2.1.2 Metode Pengolahan Data

SKM pelayanan pendaftaran Kapal perikanan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

- a. Perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

- b. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

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

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indek Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagaimana Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, 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)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Tabel 1. Interval

### 2.1.3 Perangkat Pengolahan

Pengolahan data menggunakan *Laptop* yang memiliki aplikasi Microsoft *Excel*.

#### a) Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan survei dilakukan dengan *laptop* menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

#### b) Pengolahan secara manual

Data isian kuesioner dari setiap responden di-*download* dalam bentuk *file microsoft excel* pada aplikasi survey yang digunakan.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

##### 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

2) Nilai survey pelayanan

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

2.1.4 Pengujian Kualitas Data

Pendapat masyarakat yang dijangkau melalui kuesioner dianalisis dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisa obyektif.

**2.2 Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**

2.2.1 Indeks Per Unsur Pelayanan

Dari kuesioner yang masuk dan setelah diolah, maka diketahui data hasil pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan untuk Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan Triwulan I Tahun 2023 sesuai Tabel di bawah ini.

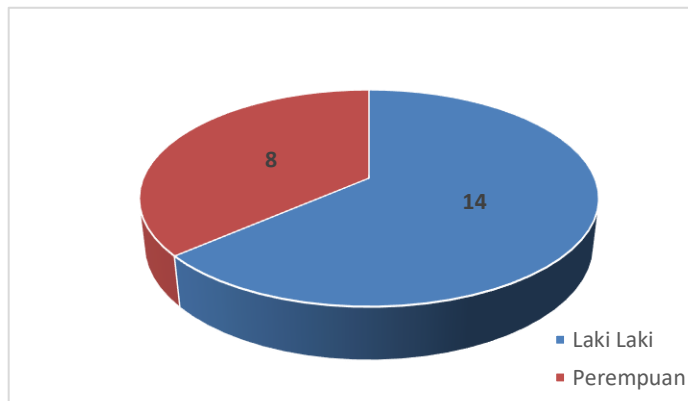
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3.7
2.	Kemudahan Prosedur	3.6
3.	Waktu Penyelesaian	3.5
4.	Kesesuaian Biaya	4.0
5.	Kesesuaian Produk	3.3
6.	Kecepatan Respon	3.6
7.	Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3.4
8.	Kualitas Isi/Saran	3.6
9.	Layanan Konsultasi	3.6
<i>Rata-rata Tertimbang</i>		3.6

Tabel 2. Olah Data

Sesuai hasil olah data tabel di atas, diketahui nilai interval SKM 88,75 dengan mutu pelayanan B. capaian nilai tertinggi pada unsur pelayanan persyaratan pelayanan dengan nilai 3.7 dan nilai terendah pada unsur pelayanan kesesuaian produk dengan nilai 3.3.

## 2.2.2 Deskripsi Hasil Analisis

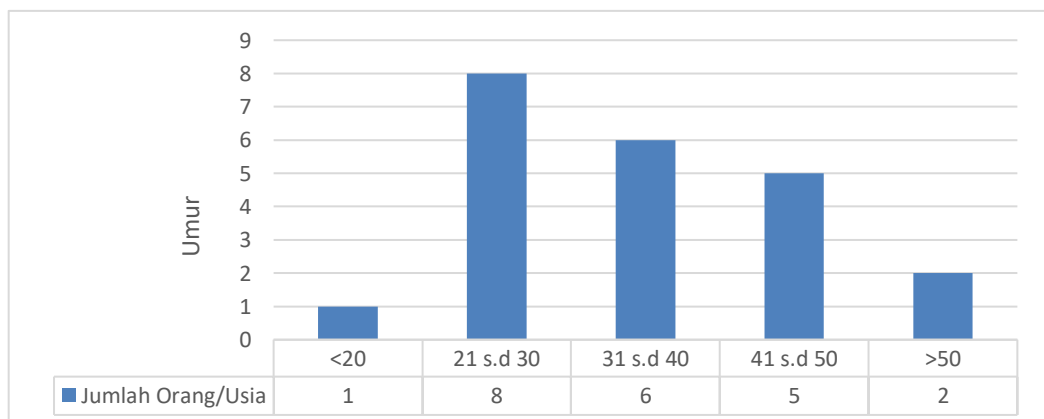
### 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin



Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan, dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 22 (dua puluh dua) orang, terdapat responden laki-laki sebanyak 14 (empat belas) orang, dan responden perempuan sebanyak 8 (delapan) orang.

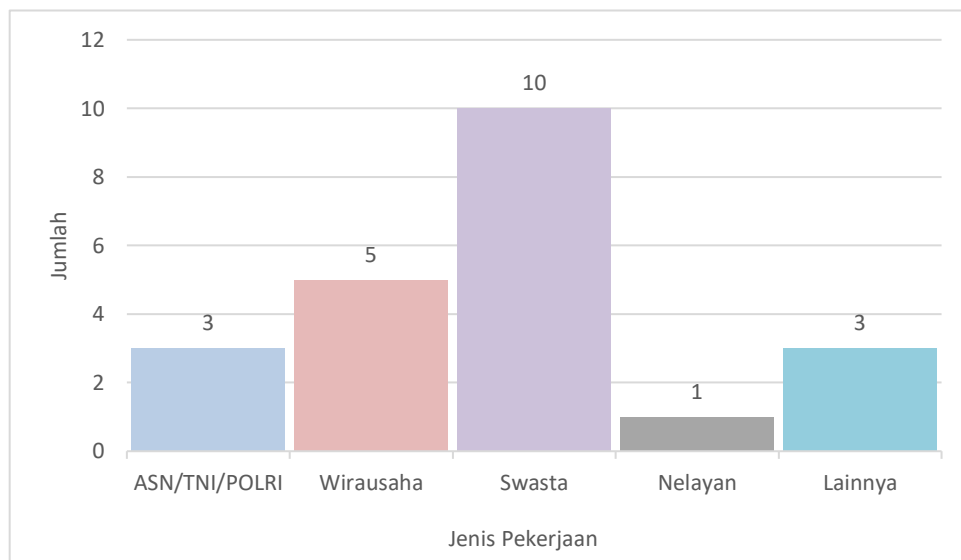
### 2. Data responden berdasarkan usia.



Grafik 2. Usia Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan terdapat responden dengan usia antara 15 tahun s.d 20 tahun sebanyak 1 orang, usia antara 21 tahun s.d 30 tahun sebanyak 8 orang, usia antara 31 tahun s.d 40 tahun sebanyak 6 orang, usia 41 tahun s.d 50 tahun sebanyak 5 orang, dan usia 50 tahun ke atas sebanyak 2 orang.

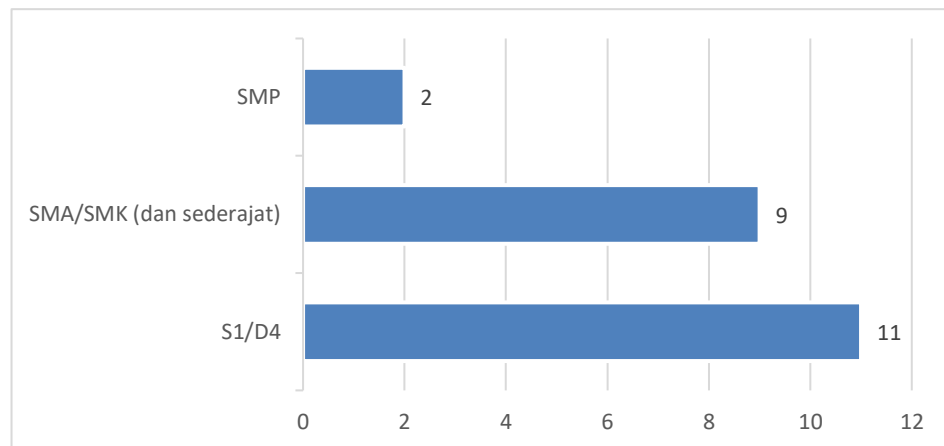
### 3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi.



Grafik 3. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dapat di klasifikasikan jumlah responden dengan jenis pekerjaan ASN/TNI/ POLRI sebanyak 3 orang, Wiraswasta 5 orang, Swasta 10 orang, Nelayan sebanyak 1 orang dan Lainnya sebanyak 3 orang.

#### 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.



Grafik 4. Pendidikan

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dapat dikelompokkan responden dengan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, sebanyak 2 orang berpendidikan SMP, SMA/SMK (Sederajat) sebanyak 9 orang, dan pendidikan S1/D4 sebanyak 11 orang.

### 2.3 Identifikasi Masalah

Data yang diperoleh dari jawaban responden setelah dihitung secara keseluruhan merupakan penilaian responden terhadap kinerja Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan oleh Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan, dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan dengan kinerja baik. Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner dan penjangkaran saran-saran dari pelaku usaha di bidang perikanan tangkap, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan, sehingga secara garis besar dapat ditentukan permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

- a) Ketepatan waktu : Pelaku usaha perikanan di bidang penangkapan ikan berpendapat, masih kurangnya kecepatan dalam proses pelayanan.
- b) Kecepatan respon pengaduan : Pelaku usaha perikanan di bidang penangkapan ikan berpendapat, masih kurangnya kecepatan dalam respon pengaduan.

- c) Kuantitas Sarana Pelayanan : Pelaku usaha perikanan di bidang penangkapan ikan masih berpendapat, belum optimal sarana pelayanan yaitu aplikasi eSipalka yang masih *error*.

## 2.4 Tindak Lanjut SKM

Terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dalam Tindak lanjut dari hasil SKM yang sudah dilakukan, ini antara lain sebagai berikut :

No.	Permasalahan	Upaya Tindak Lanjut	Presentase
1.	Ketepatan waktu pelayanan	Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan telah melaksanakan waktu pelayanan sesuai SP yang ditetapkan.	100%
2.	Kecepatan respon pengaduan	Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan telah menindaklanjuti secara cepat pengaduan yang disampaikan.	100%
3.	Kualitas Sarana Pelayanan	Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan telah memperbaiki sarana (aplikasi) dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik.	100%

Tabel 3. Tindak Lanjut SKM

Terlepas dari adanya beberapa permasalahan dalam Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan, dari hasil kuesioner diketahui bahwa pelaksanaan Pelayanan

sudah berjalan sangat baik. Ada beberapa unsur yang mendapatkan nilai tinggi, tapi ada juga yang bernilai rendah. Untuk unsur-unsur yang nilainya diatas rata-rata, diupayakan untuk tetap dan ditingkatkan. Sedangkan unsur yang masih dinilai kurang harus dilakukan peningkatan dan pemantauan agar bisa dirasakan lebih baik oleh pelaku usaha yang memanfaatkan pelayanan yang diberikan.

### **BAB III**

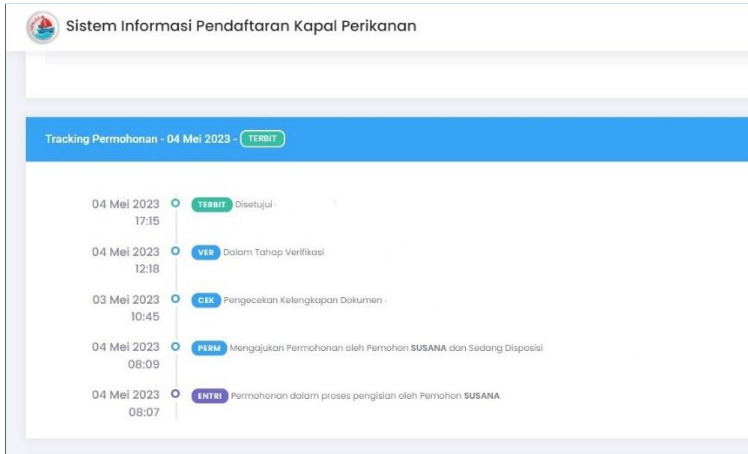
### **PENUTUP**

Pelaksanaan Pelayanan Publik atau pelayanan Umum adalah tanggung jawab bersama antara Pemerintah dan masyarakat, meskipun didalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan sudah ditetapkan dengan jelas termasuk organisasi/institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan pada Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan, maka semua pelayanan dapat dilakukan dengan optimal apabila tersedia sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga kualitas pelayanan dapat pula ditingkatkan.

Demikian Laporan SKM Pelayanan Pendaftaran Kapal Perikanan Triwulan 1 Tahun 2023, sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar indeks dan tingkat Kinerja Direktorat Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan kinerja pelayanan publik kepada pelaku usaha di bidang perikanan tangkap yang lebih baik.

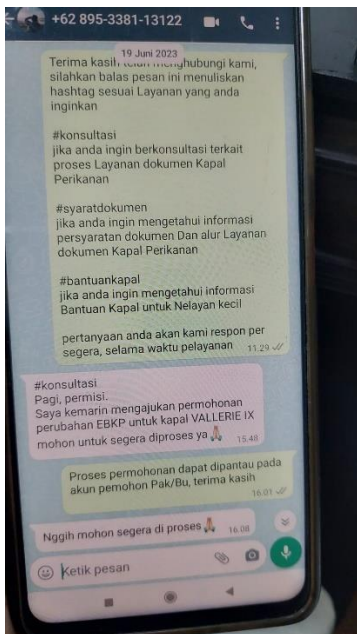
## LAMPIRAN

### 1. Data dukung tindak lanjut ketepatan waktu pelayanan



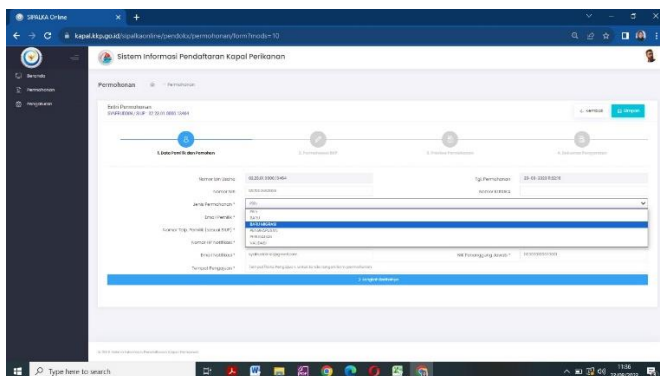
Setelah terdapat proses perbaikan permohonan yang diajukan pemohon oleh verifikator, kemudian pemohon mengajukan perbaikan permohonan kembali dan diproses verifikasi hingga terbit E-BKP pada rentang waktu 1 hari (terbit pada tanggal 04 Mei 2023)

### 2. Data dukung tindak lanjut kecepatan waktu pelayanan



Kecepatan respon pengaduan yang terdapat pada call center tertanggal masuk pengaduan 19 Juni 2023 pukul 15.48 WIB sampai ditindaklanjuti selesai pada pukul 16.08 WIB

### 3. Data dukung tindak lanjut kualitas sarana pelayanan



Telah ditambahkan kriteria informasi terkait menu permohonan kelaikkan migrasi dalam permohonan E-BKP per Juni 2023