

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JENIS LAYANAN SESUAI KEPUTUSAN MENTERI KELAUTAN DAN
PERIKANAN NOMOR 20 TAHUN 2025
TRIWULAN EMPAT TAHUN 2025



POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
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)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	18
2. Hasil Pengolahan Data	22
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	26
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur	9
Gambar 3. Grafik Tren Nilai SKM Politeknik AUP Tahun 2021 s.d 2025	13
Gambar 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw1 s.d Tw4 Tahun 2025	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Penerima Layanan	7
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur.....	8
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 4 (empat) tahun 2025	11
Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Tw 1 (satu) s.d Tw 4 (empat) 2025	14

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.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pada unit layanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan ada tiga nama layanan yaitu Publikasi ilmiah dengan produk layanan jurnal ilmiah dan buletin ilmiah, Pendaftaran dan Pendidikan Program Pascasarjana dengan produk layanan pendaftaran dan pendidikan mahasiswa, dan Permohonan Legalisir dengan produk layanan legalisir ijazah dan atau transkrip nilai.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Kelautan dan Perikanan, 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 (SKM)

- 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;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administratif maupun jasa yang telah diberikan oleh Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

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 Politeknik Ahli Usaha Perikanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Ahli Usaha Perikanan adalah tim yang sesuai pada Surat Keputusan Direktur Nomor 12/BRSDM-POLTEK.AUP/TU.120/I/2023 Tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dengan alat bantu gawai pada aplikasi *Susan KKP* sebagai alat pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Untuk penyebaran kuesioner secara *online* dengan *link* berikut (<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>) 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 Politeknik Ahli Usaha Perikanan 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada masing-masing gawai responden dan komputer pada tempat layanan, hasilnya terkumpul dalam aplikasi *Susan KKP*. 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 3 (tiga) Bulan atau per Triwulan sekali pada tanggal 1 Oktober sampai dengan 31 Desember Tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan dengan dipilih secara keseluruhan yang ditentukan sesuai dengan cakupan jumlah seluruh peserta layanan untuk besaran sampel. Teknik sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampling jenuh berbeda dengan sensus karena sensus populasinya besar sedangkan sampling jenuh menggunakan populasi yang relative kecil meskipun keduanya sama-sama menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Kelebihan dari Teknik sampling jenuh adalah mudah, praktis, murah dan tidak memerlukan waktu untuk pengumpulan data sampel. Sementara kelemahan dari Teknik sampel jenuh adalah tidak cocok untuk populasi dengan anggotanya yang besar sehingga hanya cocok untuk kelompok populasi kecil.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 57 (lima puluh tujuh) orang responden, dengan rincian pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	26	45,61%
		Perempuan	31	54,39%
2	USIA	< 25	44	77,19%
		25–45	11	19,30%
		46–60	1	1,75%
		> 60	1	1,75%
3	PENDIDIKAN	SMA	1	1,75%
		D3	3	5,26%
		S1	48	84,21%
		S2	4	7,02%
		S3	1	1,75%
4	PEKERJAAN	ASN/ PNS	13	22,81%
		Pelaku Usaha KKP	4	7,02%
		Pegawai Swasta	12	21,05%
		Wirausaha Non KKP	6	10,53%
		Pelajar/ Mahasiswa	22	38,60%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	JENIS LAYANAN	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah	14	24,56%
		Legalisir ijazah	36	63,16%
		Legalisir Transkrip Nilai	6	10,53%
		Pendaftaran dan pendidikan mahasiswa (Penerimaan Mahasiswa Pasca Sarajan)	1	1,75%

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

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

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,684	3,684	3,684	3,702	3,596	3,614	3,649	3,632	3,649
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,37 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 2. 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. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,596, Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,614 serta Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan mendapatkan nilai 3,632 ketiga unsur tersebut tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya dengan hasil nilai interval sangat baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,702, Unsur Persyaratan, Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur serta Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,684 keempat unsur tersebut tergolong tinggi dibanding unsur layanan lainnya.

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:

- "Semoga calon pemilik artikel dapat lebih mudah mengetahui kejelasan status diterima/ditolak-nya draft jurnal. Dan yang pasti doa dan harapan kami, kredibilitas JPPIK makin naik";
- "Agar secara rutin dapat disosialisasikan akan informasinya dapat diterima oleh masyarakat secara luas";
- "Publikasi jurnal dilakukan secara periodik sesuai kesepakatan waktu, khawatir status akreditasi menurun";
- "Untuk alumni STP/AUP yg jaraknya jauh seperti saya di Riau dalam mendapatkan legalisir ijazah agar di mudahkan dalam pelayanan".

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

- Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik. Perlunya meningkatkan sarana dan prasarana serta adanya ruangan khusus pelayanan publik yang dapat dan mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan adanya sarana dan prasarana serta adanya

ruangan khusus pelayanan publik, agar pengguna pelayanan dapat mudah menerima dan merasakan manfaat dari pemberi pelayanan. Perlunya prosedur serta sarana penunjang pelayanan online agar pelayanan legalisir ijazah maupun Transkrip Nilai dapat mudah dijangkau dan tidak perlu untuk datang ke lokasi kampus;

- Petugas layanan perlu diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi;
- Petugas layanan bukan merupakan pejabat fungsional dibidang pelayanan publik dan memiliki tugas tambahan di beberapa Unit sehingga kurang begitu fokus dalam melakukan pelayanan publik.

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 diskusi dengan Kelompok Kerja Pelayanan Publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 3 berikut:

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan 4 (empat) tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan	√				Kasubbag Umum dan Unit layanan
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√				Kasubbag Umum dan Unit layanan

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung
	Unsur		TW	TW	TW	TW	Jawab
			I	II	III	IV	
3	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan	V				Kasubbag Umum dan Unit layanan

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 Politeknik Ahli Usaha Perikanan dapat dilihat melalui gambar 3 grafik berikut:



Gambar 3. Grafik Tren Nilai SKM Politeknik AUP Tahun 2021 s.d 2025

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan dari Triwulan 1 (satu) tahun 2021 hingga Triwulan 4 (empat) tahun 2025 pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

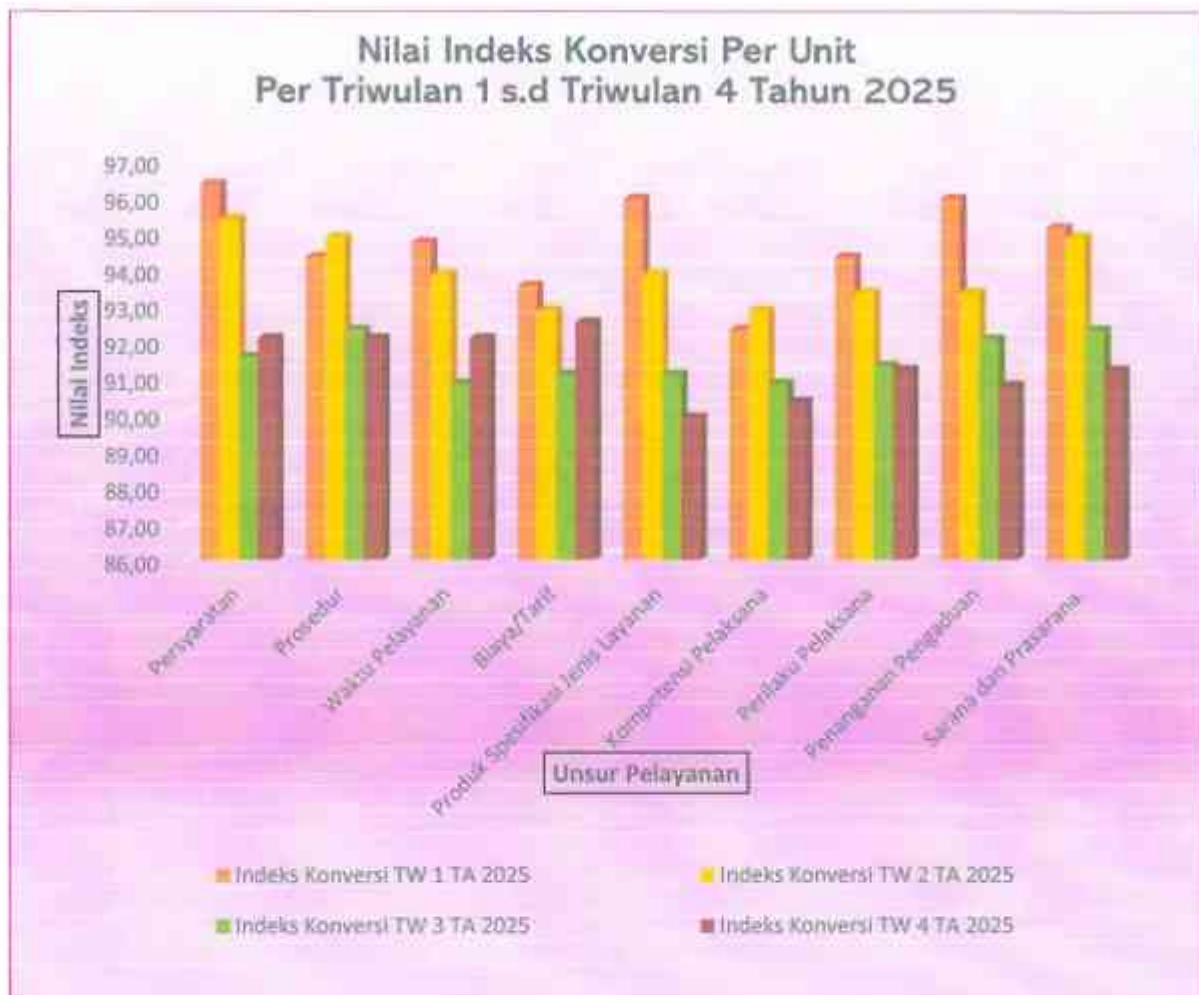
Tingkat Kepuasan layanan publik per unsur dalam periode satu tahun dari triwulan 1 (satu) sampai dengan triwulan 4 (empat) pada tahun 2025 dalam nilai indeks konversi juga dapat dijadikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan dalam nilai indeks konversi Politeknik Ahli Usaha Perikanan dapat dilihat melalui tabel 4 berikut:

Tabel 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 1 (satu) s.d Triwulan 1 (satu) tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi			
		TW 1 TA 2025	TW 2 TA 2025	TW 3 TA 2025	TW 4 TA 2025
U1	Persyaratan	96,37	95,41	91,58	92,11
U2	Prosedur	94,35	94,90	92,33	92,11
U3	Waktu Pelayanan	94,76	93,88	90,84	92,11
U4	Biaya/Tarif	93,55	92,86	91,09	92,54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	95,97	93,88	91,09	89,91
U6	Kompetensi Pelaksana	92,34	92,86	90,84	90,35
U7	Perilaku Pelaksana	94,35	93,37	91,34	91,23
U8	Penanganan Pengaduan	95,97	93,37	92,08	90,79
U9	Sarana dan Prasarana.	95,16	94,90	92,33	91,23
Nilai SKM		94,76	93,93	91,50	91,37

Berdasarkan Tabel diatas, dapat disimpulkan terjadi adanya penurunan nilai dari triwulan 1 (satu) ke triwulan 4 (empat) tahun 2025 walaupun nilai indeks kepuasan masyarakat masih di nilai masih sangat baik.

Tingkat kepercayaan masyarakat pengguna pelayanan pada layanan yang ada di unit layanan Polioteknik Ahli Usaha Perikanan masih dikatakan masih baik, hanya saja dilihat dari unsur pelayanan pada triwulan 1 (satu) tahun 2025 sampai dengan triwulan 4 (empat) tahun 2025 diunsur kompetensi pelaksana cukup rendah dibanding unsur yang lainnya dapat dilihat pada gambar 4. Rencana tindak lanjut kami dalam mengembangkan dan menaikan persepsi kepercayaan masyarakat yaitu kami sedang dan selalu melakukan peningkatan ilmu dan pengetahuan bagi pelaksana pelayanan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik pelatihan teknis maupun non teknis yang terkait dengan pelayanan di Politeknik Ahli Usaha Perikanan.



Gambar 4. Nilai Indeks Konversi Per Unsur dari Triwulan 1 (satu) s.d Triwulan 4 (empat) tahun 2025

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 4 (empat) pada bulan Oktober sampai Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **91,37**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 4 (empat) tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana Layanan dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,702, Unsur Persyaratan, Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur serta Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,684 keempat unsur tersebut tergolong tinggi dibanding unsur layanan lainnya.

Jakarta, 7 Januari 2026
Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan



Dr. Aris Widagdo, A.Pi., M.Si
NIP. 19770205 200003 1 004

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP Jakarta

Data Layanan

Ritik Layanan:

Data Responden

Waktu Survey: 08.00-20.00

Jenis:

Jenis Data: ☐ Penelitian ☐ Operasi

Jenis Kelamin Gender: ☐ Male ☐ Female

Usia: ☐ < 25 Tahun ☐ 25-45 Tahun ☐ > 45 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1

Pekerjaan: ☐ GK ☐ TNI/Polisi ☐ Pekerja/Usaha IKP ☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha IKP ☐ Pegawai/Retirawan

Sumber <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP Jakarta

Lengkapilah isian!

Data Responden

Waktu Survey: 08-Oct-2023 09:08

Nama: _____

Jenis Data: ☐ Penumpang ☐ Pengarah

Jenis Kelamin/Gender: ☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Perempuan

Usia: ☐ < 25 Tahun ☐ 25-35 Tahun ☐ 36-45 Tahun ☐ > 45 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1

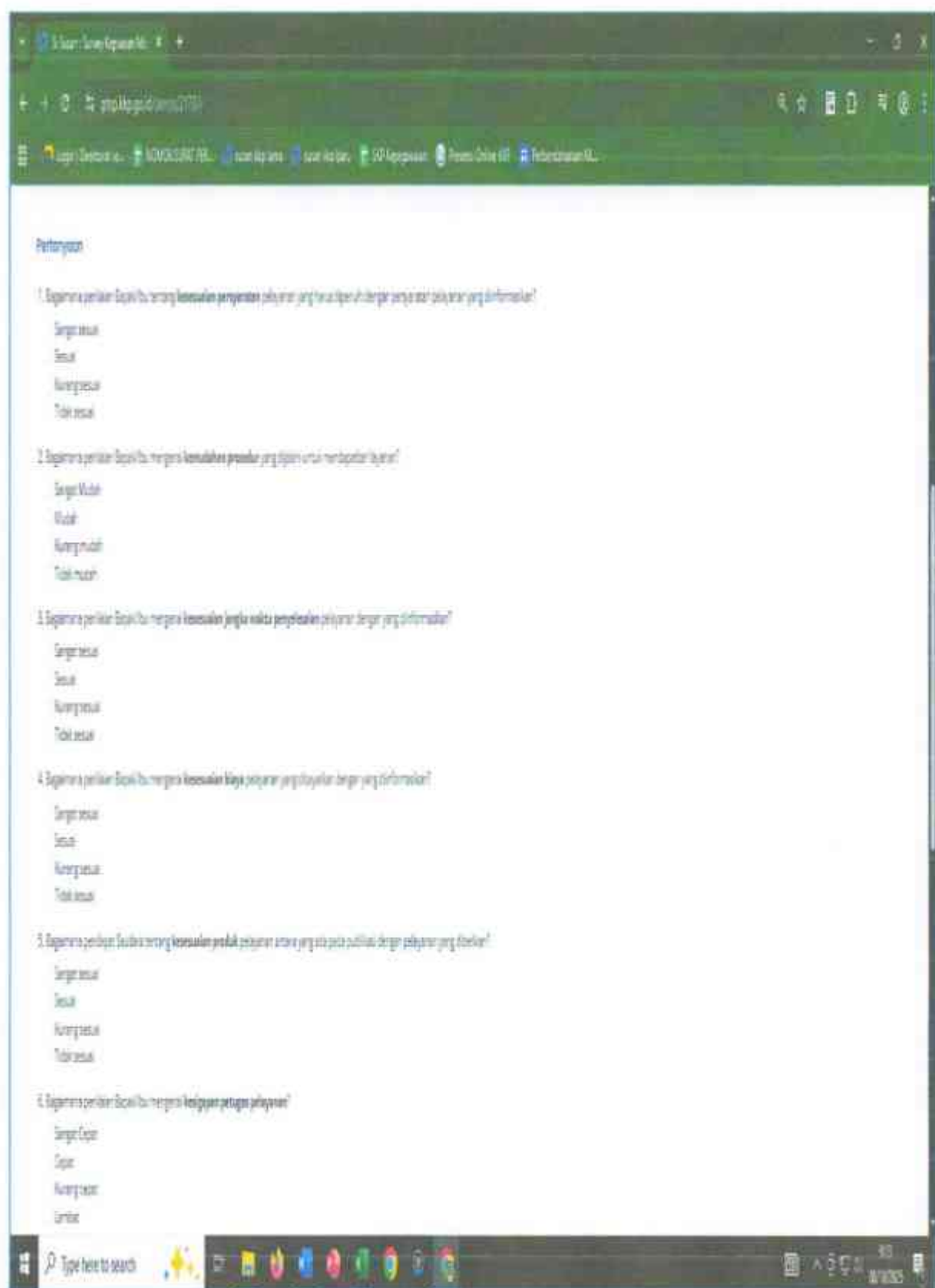
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ Pegawai Swasta ☐ Tani/Petani ☐ Wiraswasta/KorPRI ☐ Petani /Masyarakat

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kepuasan pelayanan** pelayanan yang telah diperoleh target pelayanan pelayanan yang ditargetkan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

Sumber <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>



Sumber <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/112>

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

Tabel 1. Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 (empat) Tahun 2025

TAMBAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEK KAHUSAN PEMBAWA															
Jenis Layanan :		UPP Politeknik AHU/buka Persepsi													
Jumlah Populasi :		57	+	Menyatakan Nilai Populasi (Jumlah Persepsi Layanan)											
Jumlah Target Responden :		57		Target jumlah responden terbesar tabel penutupan jumlah responden Persepsi PAKAB 14 Tahun 2017, SDH											
No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-URUT PELAYANAN									Keterangan / Saran Perbaikan	Nama Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki-laki	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Nilai pelayanan sudah baik tapi harus ditingkatkan supaya lebih baik lagi	Legislatif (gaji)
2	Laki-laki	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Akses bagus pelayanan baik	Pendataan dan pendirian mahasiswa (Pusat studi Mahasiswa Pemasangan)
3	Perempuan	25-45	S2	gns	4	3	2	4	3	4	4	3	3	Sangat yakin politik artikel dapat lebih mudah mengetahui keadilan status ekonomi/kehidupan masyarakat. Dan yang perlu di ada dan terapan kami, kebidanan UPN masih baik.	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
4	Perempuan	<25	S1	pekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	S.k.k.	Legislatif (gaji)
5	Perempuan	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	perguruan tinggi memberikan pelayanan yang prima	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
6	Laki-laki	>50	S2	gns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar semakin dapat dilaksanakan dan informasinya dapat diterima dan memuaskan secara luas	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
7	Laki-laki	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	perguruan tinggi memberikan pelayanan terapan yang baik dan keterampilan yang baik	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
8	Laki-laki	<25	S2	pekerja	4	3	4	4	4	4	4	4	4	komitmen Evaluasi sebagai kementerian kementerian apa yang ada	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
9	Perempuan	25-45	S1	gns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat meningkatkan kualitas materi jurnal publikasi apa bisa membantu akademisi	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
10	Laki-laki	25-45	S2	gns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Publikasi jurnal dilakukan secara periodik sesuai kepastian waktu, dan informasi dan data yang relevan	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
11	Perempuan	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kegiatan sangat bagus	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
12	Laki-laki	25-45	S2	gns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ramah dan penuh perhatian dan bertanggung jawab pelayanan yang ramah	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
13	Laki-laki	25-45	S1	gns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24h, Harap dan Yes	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
14	Perempuan	45-60	S1	gns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maka dan sudah ada POLTER AUP KARTAS	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
15	Laki-laki	25-45	S2	gns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai dan mudah di mengerti	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
16	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik dan ramah	Legislatif (gaji)
17	Laki-laki	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup memberikan pelayanan yang baik dan prima yang ada di sana	Legislatif (gaji)
18	Laki-laki	25-45	S1	gns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat seru dan baik	Legislatif (gaji)
19	Laki-laki	25-45	S2	gns	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Pelayanan sangat baik sekali	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
20	Laki-laki	<25	S1	pekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cukup baik dan mudah	Legislatif (gaji)
21	Laki-laki	<25	S1	P.000P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan KOP terbaik	Legislatif (gaji)
22	Laki-laki	<25	S1	swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Bagus harus di tingkatkan	Legislatif (gaji)
23	Laki-laki	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Setiap di perbaiki pelayanan seperti dan semoga kedepan jadi lebih baik	Legislatif (gaji)
24	Laki-laki	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat yakin dapat lagi	Legislatif (gaji) dan kiki
25	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat, tanggap dan ramah	Legislatif (gaji)

N ^o Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PENUNJANG PELAYANAN									Keluhan / Saran / Perbaikan	Nama Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
26	Perempuan	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ini bagus	Legisir jajah
27	Laki-laki	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mudah, jelas, tertata	Legisir jajah
28	Laki-laki	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan berdampak positif	Legisir jajah
29	Perempuan	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan baik	Legisir jajah
30	Perempuan	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang diberikan sudah cukup	Legisir jajah
31	Perempuan	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugas telah memberikan pelayanan secara prima	Legisir jajah
32	Laki-laki	<25	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pengambilan jajah angkatan 57	Legisir Transkrip Nid
33	Perempuan	<25	S1	prs	3	3	3	3	3	3	3	3	3	saya bangga menjadi alumni AUP	Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah
34	Perempuan	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sangat sesuai	Legisir jajah
35	Laki-laki	<25	S1	PUNKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puilekik Afil Usaha Perikanan adalah jenjang pendidikan yang bagus dalam bidang usaha Kelautan dan Perikanan	Legisir jajah
36	Perempuan	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Baik sekali	Legisir jajah
37	Perempuan	<25	S1	wirausaha	3	4	4	4	3	3	2	3	3	Sangat baik dalam melayani	Legisir jajah
38	Perempuan	<25	S2	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan	Legisir jajah
39	Perempuan	<25	S1	PUNKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	Legisir jajah
40	Perempuan	<25	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keterampilan, sikap dan penampilan	Legisir jajah
41	Perempuan	<25	D2	prs	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sikap, keterampilan, penampilan	Legisir jajah
42	Perempuan	25-45	S1	pelajar	3	4	4	4	1	2	3	4	3	Lebih baik lagi	Legisir Transkrip Nid
43	Perempuan	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin lebih baik lagi	Legisir jajah
44	Perempuan	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perhatikan dan tingkatan lagi	Legisir jajah
45	Perempuan	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan bagus	Legisir jajah
46	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik	Legisir jajah
47	Perempuan	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	bagus dan cepat	Legisir jajah
48	Perempuan	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	baik dan cepat	Legisir jajah
49	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maksimalkan semua fasilitas yang diberikan oleh negara, jabarkan tugas dengan baik, jujur, dan berintegritas. KIP bisa	Legisir jajah
50	Laki-laki	25-45	S1	prs	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk alumni STPAUP jangan lupa jajah seperti sap di Riau dalam mendapatkan legisir jajah agar di mudahkan dalam pelayanan Terimakasih	Legisir jajah

No Unit	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pelayanan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	Nama Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
51	Pemeruan	<25	S1	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	berikan dan pertahankan pelayanan yang baik	Legislatif Ijazah
52	Pemeruan	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan pelayanan yang baik	Legislatif Ijazah
53	Pemeruan	<25	S1	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan pelayanan yang baik	Legislatif Ijazah
54	Laki-laki	<25	S1	P.UMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sesuai	Legislatif Transkrip Nila
55	Pemeruan	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DITINJAU DAN SUPPLA SEBAHMAU	Legislatif Transkrip Nila
56	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelugas pelayanan sangat membantu	Legislatif Transkrip Nila
57	Laki-laki	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarana dan prasarana sangat bagus	Legislatif Ijazah
Nilai Rata-Rata					3,684	3,684	3,684	3,702	3,596	3,614	3,649	3,632	3,649		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,409	0,409	0,409	0,411	0,400	0,402	0,405	0,404	0,405	3,655	
SKM Unit Pelayanan							(*)	91,37							

Tabel 2. Nilai Interval SKM Per Unsur Triwulan 4 (empat) Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,684	0,409	92,11	A
2	U2	Prosedur	3,684	0,409	92,11	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,684	0,409	92,11	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,702	0,411	92,54	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,596	0,400	89,91	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,614	0,402	90,35	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,649	0,405	91,23	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,632	0,404	90,79	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,649	0,405	91,23	A
Nilai Indeks (NI)				3,655		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				91,37	SANGAT BAIK	

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM (NI)	Nilai Interval Konversi SKM (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00 - 2,5996	25 – 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

Sertifikat Peningkatan Kompetensi Pelaksana Pelayanan

[illegible]

26

Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN TIGA TAHUN 2025**



**POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**

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 Unit pelayanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan 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

Berdasarkan hasil Analisa nilai yang diperoleh pada periode Triwulan 3 (bulan Juli sampai dengan bulan September) tahun 2025 diperoleh gambaran beberapa unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,53 – 4,00 atau “sangat baik”, dari nilai terendah sampai ke nilai yang lebih tinggi yaitu sebagai berikut:

- a. Waktu Pelayanan
- b. Kompetensi Pelaksana
- c. Biaya/ Tarif;
- d. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
- e. Perilaku Pelaksana;
- f. Persyaratan layanan;
- g. Penanganan Pengaduan ;
- h. Prosedur Layanan;
- i. Sarana dan Prasarana.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Unit Pelayanan Politeknik Ahli Usaha Perikanan periode Triwulan 3 (tiga) 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan 3 (tiga) 2025

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1	Persyaratan	3,663	0,407	91,58	A
2	U2	Prosedur	3,693	0,410	92,33	A
3	U3	Waktu Pelayanan	3,634	0,404	90,84	A
4	U4	Biaya/Tarif	3,644	0,405	91,09	A
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,644	0,405	91,09	A
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,634	0,404	90,84	A
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,653	0,406	91,34	A
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,683	0,409	92,08	A
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,693	0,410	92,33	A
Nilai Indeks (NI)				3,660		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				91,50	SANGAT BAIK	

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	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung
	Unsur		TW	TW	TW	TW	Jawab
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan				V	Kasubbag Umum dan Unit layanan
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				V	Kasubbag Umum dan Unit layanan
3	Biaya/Tarif	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan				V	Kasubbag Umum dan Unit layanan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 3. Implementasi Rencana Tindak Lanjut Yang Telah Dilaksanakan

No.	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1.	Melaksanakan sosialisasi terkait standar prosedur pelayanan	Sudah	Sosialisasi standar prosedur pelayanan dilaksanakan kepada stakeholder pengguna layanan Melalui kanal website politeknik aup www.politeknikaup.ac.id dan kegiatan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Jurnal.	terlampir	
2.	Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik Kepada Petugas Pelayanan	Sudah	Petugas pelayanan mengikuti pelatihan Pelayanan Publik yang mendukung kinerja pelaksana petugas pelayanan.	terlampir	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Politeknik Ahli Usaha Perikanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;
2. Guna memastikan Rencana Tindak lanjut (RTL) tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak lanjut (RTL) antara lain:

Tabel 4. Strategi Yang Dikembangkan Untuk Mengatasi Masalah

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melaksanakan sosialisasi terkait standar prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Mengunggah Standar Prosedur Pelayanan pada website dan media sosial;- Melaksanakan kegiatan forum konsultasi publik pelayanan jurnal.	Tanggal 3 Juli 2025	Kasubbag Umum	Masyarakat Pengguna Pelayanan dan Alumni terkait pelayanan legalisir ijazah dan transkrip nilai
2	Memberikan Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none">- Mencari Informasi terkait Pelatihan Pelayanan Publik- Membuat Surat Penugasan kepada Petugas Pelayanan untuk mengikuti pelatihan pelayanan	Triwulan 4	Kasubbag Umum	Pegawai Petugas Pelayanan Publik



Jakarta, 7 Januari 2025

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan

Dr. Aris Widagdo, A.Pi., M.Si
NIP. 19770205 200003 1 004

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Tindak lanjut

A. Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik Kepada Petugas Pelayanan


SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN
Nomor : B.100/SDA/PSDM.510/V/2025

Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan menyelenggarakan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta ketentuan pelaksanaannya yang pelaksanaannya sebagai berikut :



Nama : Risma Saptiaji, S.S.T.Pi
NIP : 1988073002014031001
Tempat Lahir : Jakarta
Tanggal Lahir : 30 Juli 1988
Pangkat/ Gol. Ruang : Penata. III/c
Jabatan : Penyusun Laporan Keuangan
Instansi : Polteknik Ahli Usaha Perikanan

Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui pelatihan :

Pelatihan Pengantar Empati untuk Pelayanan Prima

oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan Metode Full E-Learning meliputi 12 (dua belas) jam pelajaran (JP).



30 Juli 2025
Kepala Pusat Pelatihan
Kelautan dan Perikanan

Lilly Aprilia Pneghiwati

DAFTAR MATERI PELATIHAN

1. Konsep Dasar Empati	4 JP
2. Empati dalam Pelayanan Publik	4 JP
3. Penerapan Empati terhadap Petanggan	4 JP



Kepala Balai Diklat Aparatur
Kementerian Kelautan dan Perikanan
R. Herman Mahardhika

Gambar 1. Sertifikat Kompetensi Pelaksana Layanan a.n Risma Saptiaji

B. Pelaksanaan Sosialisasi Standar Prosedur Pelayanan



Gambar Undangan Kegiatan Forum Konsultasi Publik



Gambar Notulensi Kegiatan Forum Konsultasi Publik



Gambar Daftar Hadir Kegiatan Forum Konsultasi Publik