

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 selring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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 disebarluaskan 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 Sarjan)	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)								

IKM per Unsur pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan Triwulan 4 Tahun 2025



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 mmasyarakat 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 pelayanan 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	V				Kasubbag Umum dan Unit layanan
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	V				Kasubbag Umum dan Unit layanan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW 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:

Nilai SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan Tahun 2021 - 2025



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.

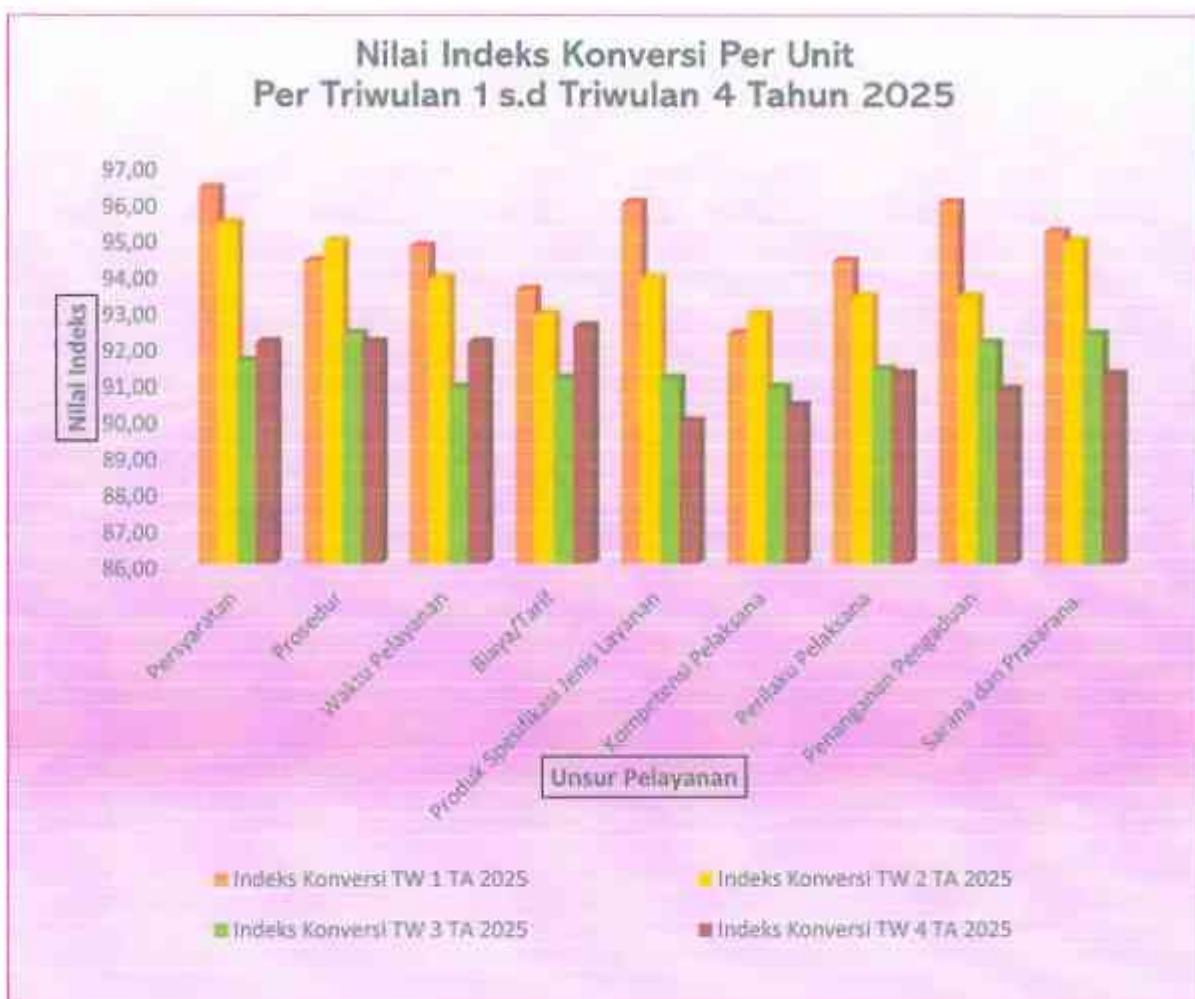
Tingkat Kepuasan layanan publik per unsur dalam periode satu tahun dari triwulan 1 (satu) sampai dengan triwulan 4 (empat) pada tahun 2025 dalam nilai indeks konversi juga dapat dijadikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang 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 Politeknik 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 menaikkan 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.



LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following details:

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit: Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP Jakarta

Data responden

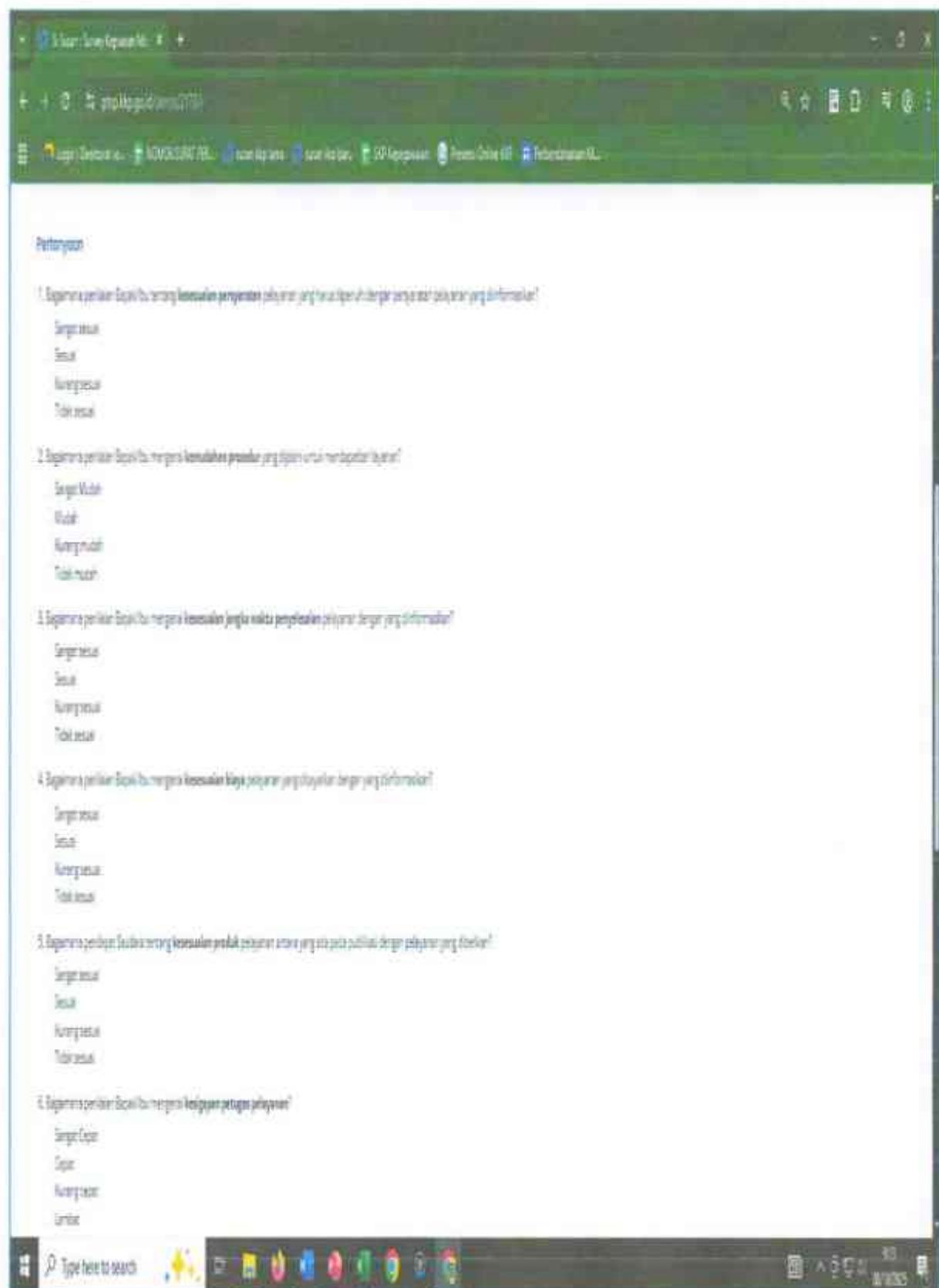
Waktu	00:23:06			
Tempat				
Jenis Kelamin	Perempuan			
Jenis Kelamin Orang Tua	Perempuan			
Umur	20-29	30-39		
Pendidikan	SD	SMP	SMA	Dasar
Pekerjaan	SD	SDP	SDM	SDM

Data responden

Waktu	00:23:06			
Tempat				
Jenis Kelamin	Perempuan			
Jenis Kelamin Orang Tua	Perempuan			
Umur	20-29	30-39		
Pendidikan	SD	SMP	SMA	Dasar
Pekerjaan	SD	SDP	SDM	SDM

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

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



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

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI MURNI KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNGKUR PELAYANAN									Ketuhanan/Saran Pekabuan	Nama Layanan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Laki-laki	25-45	SD	sewasa	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Layak/tidak
2	Laki-laki	<25	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pendidikan dan penelitian masyarakat (Pemutakhiran Masyarakat/Pemutakhiran)
3	Pemimpin	25-45	SD	pns	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
4	Pemimpin	<25	SD	pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Layak/tidak
5	Pemimpin	<25	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
6	Laki-laki	>60	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
7	Laki-laki	<25	SD	sewasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
8	Laki-laki	<25	SD	pns	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
9	Pemimpin	25-45	SD	pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
10	Laki-laki	25-45	SD	pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
11	Pemimpin	<25	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
12	Laki-laki	25-45	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
13	Laki-laki	25-45	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
14	Pemimpin	46-60	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
15	Laki-laki	25-45	S9K	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
16	Pemimpin	<25	SD	sewasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layak/tidak
17	Laki-laki	<25	SD	sewasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layak/tidak
18	Laki-laki	25-45	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layak/tidak
19	Laki-laki	25-45	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jurnal Ilmiah dan buletin ilmiah
20	Laki-laki	<25	SD	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layak/tidak
21	Laki-laki	<25	SD	PNS/PP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Layak/tidak
22	Laki-laki	<25	SD	sewasa	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	Layak/tidak
23	Laki-laki	<25	SD	sewasa	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Layak/tidak
24	Laki-laki	<25	SD	sewasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layak/tidak
25	Pemimpin	<25	SD	sewasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layak/tidak

N Unt	Jenis Kelamin	Usia	Penitius	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PERJUDULAN PELAYANAN									Keluhan/Saran/Peteka	Nama Laporan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
25	Perempuan	<25	S1	petaja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sehat/tidak	Lepisir isak
27	Laki-laki	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rasanya jelas, tertata	Lepisir isak
28	Laki-laki	<25	S1	mirasata	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan berdampak positif	Lepisir isak
29	Perempuan	<25	S1	mirasata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan baik	Lepisir isak
30	Perempuan	<25	S1	petaja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang diberikan sudah cukup	Lepisir isak
31	Perempuan	<25	S1	petaja	1	1	1	1	3	3	3	3	3	Pelayan tidak memberikan pelayanan secara prima	Lepisir isak
32	Laki-laki	<25	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pengambilan hasil analisis 57	Lepisir Transip Nai
33	Perempuan	<25	S1	pas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	raport dan surat pengantar jadi alumn AIP	Jurnal Inisiatif dan buletin Israah
34	Perempuan	<25	S1	mirasata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sangat sesuai	Lepisir isak
35	Laki-laki	<25	S1	PIMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pihak klinik tidak pernah memberi informasi tentang perbedaan antara hasil tes dan pemeriksaan	Lepisir isak
36	Perempuan	<25	S1	mirasata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	Lepisir isak
37	Perempuan	<25	S1	mirasata	3	4	4	4	3	3	2	3	3	Sangat baik dalam menjaga	Lepisir isak
38	Perempuan	<25	S1	petaja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan	Lepisir isak
39	Perempuan	<25	S1	PIMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	Lepisir isak
40	Perempuan	<25	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kesempitan, sakit dan perih dalam	Lepisir isak
41	Perempuan	<25	D3	pas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sakit, kesempitan, perih dalam	Lepisir isak
42	Perempuan	25-45	S1	petaja	3	4	4	4	1	2	3	4	3	Untuk hasilnya	Lepisir Transip Nai
43	Perempuan	<25	S1	petaja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai dengan hasilnya	Lepisir isak
44	Perempuan	<25	S1	petaja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahanan dan Ingatan bagus	Lepisir isak
45	Perempuan	<25	S1	mirasata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan dan bagus	Lepisir isak
46	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik	Lepisir isak
47	Perempuan	<25	S1	petaja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik dan cepat	Lepisir isak
48	Perempuan	<25	S1	petaja	3	3	3	3	2	3	3	3	3	aktif dan cepat	Lepisir isak
49	Laki-laki	<25	S1	petaja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pihak klinik sering memberi informasi yang diberikan oleh negara, jarak antara klinik dengan baik, jujur, dan berintegritas	Lepisir isak
50	Laki-laki	25-45	S1	pas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk ikut SPP/AIP yg diadakan	Lepisir isak
														yang seperti saya diikuti dalam mendapatkan lepisir isak agar tidak sakit dan nyaman. Terimakasih	

No Urut	Jenis Pelatihan	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELATIHAN									Ketuhan/Saran Petaikan	Nama Layan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
51	Pesepak	≤5	S1	pesep	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih baik dan petaikan pelajaran yang baik
52	Pesepak	≤5	S1	pesep	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petaikan pelajaran yang baik
53	Pesepak	≤5	S1	pesep	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petaikan pelajaran yang baik
54	Labih	≤5	S1	PUOP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senang baik dan sesuai
55	Pesepak	≤5	S1	pesep	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BUKU KATA SUPAI LEGUMAU
56	Labih	≤5	S1	pesep	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senang pelajaran sangat menarik
57	Labih	≤5	S1	pesep	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senang dan petaikan sangat bagus
Ketimbang					3,64	3,64	3,64	3,702	3,596	3,614	3,649	3,622	3,649			
Ketimbang-Pata Ketimbang					0,49	0,49	0,49	0,411	0,400	0,402	0,405	0,404	0,405	3,655		
SKM Unit Pelajaran					7	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

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Sertifikat Peningkatan Kompetensi Pelaksana Pelayanan



Gambar 1. Sertifikat Kompetensi Pelaksana Layanan a.n Nur Syarif Hidayat

Dokumentasi Bukti Sosialisasi Standar Operasional Prosedur melalui kanal website



Gambar 2. Tangkap Layar Website Politeknik AUP

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 Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	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
3	Biaya/Tarif	Melaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan				✓	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 <u>www.politeknikaup.ac.id</u> 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



LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Tindak lanjut

A. Pelatihan Khusus terkait Pelayanan Publik Kepada Petugas Pelayanan

						
SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN						
Nomor : B.100/BOA/PSDM/5/10/2023						
Pewar Pelatihan Kebutuhan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta kebutuhan penekanannya menyatakan bahwa						
	<p>Name : Risma Saptiaji, S.S.T.Ps. NIP : 198807032014031001 Tempat Lahir : Jakarta Tanggal Lahir : 30 Juli 1988 Pangkat Gol. Ruang : Penata, I.IIC Jabatan : Penyalur Laporan Keuangan Instansi : Politeknik Ahli Usaha Perikanan</p>					
Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui pelatihan						
Pelatihan Pengantar Empati untuk Pelayanan Prima						
dari Dinas Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kehutanan dan Perikanan Metode Full E-Learning modul 12 (dua belas) jam pelajaran (JP).						
	<p>29 Juli 2023 Kepala Bidang Pelatihan Kementerian Kehutanan dan Perikanan Lilly Andriya Pregiwati</p>					
DAFTAR MATERI PELATIHAN						
<table border="1"><tr><td>1. Konsep Dasar Empati</td><td>4 JP</td></tr><tr><td>2. Empati dalam Pelayanan Publik</td><td>4 JP</td></tr><tr><td>3. Penerapan Empati terhadap Pelanggan</td><td>4 JP</td></tr></table>	1. Konsep Dasar Empati	4 JP	2. Empati dalam Pelayanan Publik	4 JP	3. Penerapan Empati terhadap Pelanggan	4 JP
1. Konsep Dasar Empati	4 JP					
2. Empati dalam Pelayanan Publik	4 JP					
3. Penerapan Empati terhadap Pelanggan	4 JP					
						

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

SCHOOL 2000			
SCHOOL 2000			
Year	Name	Address	Local Leader
1990-1991			
1991-1992			
1992-1993			
1993-1994			
1994-1995			
1995-1996			
1996-1997			
1997-1998			
1998-1999			
1999-2000			
2000-2001			
2001-2002			
2002-2003			
2003-2004			
2004-2005			
2005-2006			
2006-2007			
2007-2008			
2008-2009			
2009-2010			
2010-2011			
2011-2012			
2012-2013			
2013-2014			
2014-2015			
2015-2016			
2016-2017			
2017-2018			
2018-2019			
2019-2020			
2020-2021			
2021-2022			
2022-2023			
2023-2024			
2024-2025			
2025-2026			
2026-2027			
2027-2028			
2028-2029			
2029-2030			
2030-2031			
2031-2032			
2032-2033			
2033-2034			
2034-2035			
2035-2036			
2036-2037			
2037-2038			
2038-2039			
2039-2040			
2040-2041			
2041-2042			
2042-2043			
2043-2044			
2044-2045			
2045-2046			
2046-2047			
2047-2048			
2048-2049			
2049-2050			
2050-2051			
2051-2052			
2052-2053			
2053-2054			
2054-2055			
2055-2056			
2056-2057			
2057-2058			
2058-2059			
2059-2060			
2060-2061			
2061-2062			
2062-2063			
2063-2064			
2064-2065			
2065-2066			
2066-2067			
2067-2068			
2068-2069			
2069-2070			
2070-2071			
2071-2072			
2072-2073			
2073-2074			
2074-2075			
2075-2076			
2076-2077			
2077-2078			
2078-2079			
2079-2080			
2080-2081			
2081-2082			
2082-2083			
2083-2084			
2084-2085			
2085-2086			
2086-2087			
2087-2088			
2088-2089			
2089-2090			
2090-2091			
2091-2092			
2092-2093			
2093-2094			
2094-2095			
2095-2096			
2096-2097			
2097-2098			
2098-2099			
2099-20100			
20100-20101			
20101-20102			
20102-20103			
20103-20104			
20104-20105			
20105-20106			
20106-20107			
20107-20108			
20108-20109			
20109-20110			
20110-20111			
20111-20112			
20112-20113			
20113-20114			
20114-20115			
20115-20116			
20116-20117			
20117-20118			
20118-20119			
20119-20120			
20120-20121			
20121-20122			
20122-20123			
20123-20124			
20124-20125			
20125-20126			
20126-20127			
20127-20128			
20128-20129			
20129-20130			
20130-20131			
20131-20132			
20132-20133			
20133-20134			
20134-20135			
20135-20136			
20136-20137			
20137-20138			
20138-20139			
20139-20140			
20140-20141			
20141-20142			
20142-20143			
20143-20144			
20144-20145			
20145-20146			
20146-20147			
20147-20148			
20148-20149			
20149-20150			
20150-20151			
20151-20152			
20152-20153			
20153-20154			
20154-20155			
20155-20156			
20156-20157			
20157-20158			
20158-20159			
20159-20160			
20160-20161			
20161-20162			
20162-20163			
20163-20164			
20164-20165			
20165-20166			
20166-20167			
20167-20168			
20168-20169			
20169-20170			
20170-20171			
20171-20172			
20172-20173			
20173-20174			
20174-20175			
20175-20176			
20176-20177			
20177-20178			
20178-20179			
20179-20180			
20180-20181			
20181-20182			
20182-20183			
20183-20184			
20184-20185			
20185-20186			
20186-20187			
20187-20188			
20188-20189			
20189-20190			
20190-20191			
20191-20192			
20192-20193			
20193-20194			
20194-20195			
20195-20196			
20196-20197			
20197-20198			
20198-20199			
20199-20200			
20200-20201			
20201-20202			
20202-20203			
20203-20204			
20204-20205			
20205-20206			
20206-20207			
20207-20208			
20208-20209			
20209-20210			
20210-20211			
20211-20212			
20212-20213			
20213-20214			
20214-20215			
20215-20216			
20216-20217			
20217-20218			
20218-20219			
20219-20220			
20220-20221			
20221-20222			
20222-20223			
20223-20224			
20224-20225			
20225-20226			
20226-20227			
20227-20228			
20228-20229			
20229-20230			
20230-20231			
20231-20232			
20232-20233			
20233-20234			
20234-20235			
20235-20236			
20236-20237			
20237-20238			
20238-20239			
20239-20240			
20240-20241			
20241-20242			
20242-20243			
20243-20244			
20244-20245			
20245-20246			
20246-20247			
20247-20248			
20248-20249			
20249-20250			
20250-20251			
20251-20252			
20252-20253			
20253-20254			
20254-20255			
20255-20256			
20256-20257			
20257-20258			
20258-20259			
20259-20260			
20260-20261			
20261-20262			
20262-20263			
20263-20264			
20264-20265			
20265-20266			
20266-20267			
20267-20268			
20268-20269			
20269-20270			
20270-20271			
20271-20272			
20272-20273			
20273-20274			
20274-20275			
20275-20276			
20276-20277			
20277-20278			
20278-20279			
20279-20280			
20280-20281			
20281-20282			
20282-20283			
20283-20284			
20284-20285			
20285-20286			
20286-20287			
20287-20288			
20288-20289			
20289-20290			
20290-20291			
20291-20292			
20292-20293			
20293-20294			
20294-20295			
20295-20296			
20296-20297			
20297-20298			
20298-20299			
20299-20300			
20300-20301			
20301-20302			
20302-20303			
20303-20304			
20304-20305			
20305-20306			
20306-20307			
20307-20308			
20308-20309			
20309-20310			
20310-20311			
20311-20312			
20312-20313			
20313-20314			
20314-20315			
20315-20316			
20316-20317			
20317-20318			
20318-20319			
20319-20320			
20320-20321			
20321-20322			
20322-20323			
20323-20324			
20324-20325			
20325-20326			
20326-20327			
20327-20328			
20328-20329			
20329-20330			
20330-20331			
20331-20332			
20332-20333			
20333-20334			
20334-20335			
20335-20336			
20336-20337			
20337-20338			
20338-20339			
20339-20340			
20340-20341			
20341-20342			
20342-20343			
20343-20344			
20344-20345			
20345-20346			
20346-20347			
20347-20348			
20348-20349			
20349-20350			
20350-20351			
20351-20352			
20352-20353			
20353-20354			
20354-20355			
20355-20356			
20356-20357			
20357-20358			
20358-20359			
20359-20360			
20360-20361			
20361-20362			
20362-20363			
20363-20364			
20364-20365			
20365-20366			
20366-20367			
20367-20368			
20368-20369			
20369-20370			
20370-20371			
20371-20372		</	

Gambar Daftar Hadir Kegiatan Forum Konsultasi Publik