

**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) OFFLINE PELAYANAN KANTOR PUSAT PELATIHAN KELAUTAN DAN
PERIKANAN PERIODE SEMESTER I TAHUN 2026**



**PUSAT PELATIHAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen penting dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Hasil SKM digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Kantor Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan secara berkala melaksanakan SKM guna memastikan pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar pelayanan publik serta harapan masyarakat. Hasil SKM Semester I Tahun 2026 menjadi dasar dalam penyusunan tindak lanjut perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Kebijakan internal Kementerian Kelautan dan Perikanan;

TUJUAN

Tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) bertujuan untuk:

1. Menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan;
3. Mengidentifikasi kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan;
4. Merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan ke depan.

RUANG LINGKUP

Laporan ini mencakup hasil survey kepuasan dari seluruh responden yang memperoleh layanan dari Satuan Kerja Pusat Pelatihan KP selama Semester I Tahun 2026.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT OFFLIN

MEKANISME TINDAK LANJUT

Mekanisme tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan survey kepada pengguna layanan pada kuisioner secara langsung (offline).
2. Rekapitulasi jawaban seluruh responden secara kuantitatif melalui skoring jawaban yang diberikan oleh responden pengguna layanan.
3. Analisis data hasil jawaban responden.
4. Rumusan dan rekomendasi tindak lanjut.

METODE TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Tindak Lanjut dilakukan melalui:

1. Merumuskan rekomendasi untuk langkah tindak lanjut.
2. Analisis unsur yang perlu perbaikan.
3. Rencana Tindak Lanjut.

BAB III

HASIL DAN TINDAK LANJUT SKM

PELAKSANAAN SURVEI

Selama Semester I Tahun 2026 sampai dengan bulan April 2026 Satuan Kerja Pusat Pelatihan KP menerima sejumlah jawaban dari pengguna pelayanan dalam rangka survey kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan:

1. Periode: Semester I Tahun 2026 (Januari - April 2026)
2. Jumlah responden: **20 orang**
3. Metode: Pengisian kuesioner oleh pengguna layanan

HASIL SKM

Jawaban yang diterima secara umum pada skala skoring yang baik, dengan rincian sebagai berikut:

1. Nilai SKM: **Baik dan Sangat Baik**
2. Kategori: -

Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah baik dan memenuhi harapan masyarakat, namun masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan.

ANALISIS UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN

Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian utama, yaitu:

1. **Sikap, Keterampilan, dan Penampilan Petugas**
Sebagian responden menilai bahwa sikap, keterampilan, dan penampilan petugas masih kurang dan perlu ditingkatkan.
2. **Pelayanan Perlu Ditingkatkan Kembali**
Masih terdapat persepsi pelayanan yang diterima oleh penerima layanan (masyarakat) masih kurang dan perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. **Kemudahan penggunaan fitur aplikasi layanan**
Beberapa responden menilai bahwa fitur aplikasi belum cukup user-friendly dan masih memerlukan penyederhanaan.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan langkah-langkah konkret dan terukur sebagai berikut:

1. Peningkatan Sikap, Keterampilan, dan Penampilan Petugas

- Melaksanakan pelatihan *service excellence* secara berkala bagi seluruh petugas layanan.**
- Menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) terkait etika pelayanan dan penampilan petugas.**
- Melakukan evaluasi kinerja individu secara rutin melalui *mystery shopper* atau survei internal.**
- Memberikan penghargaan (*reward*) bagi petugas dengan kinerja pelayanan terbaik.**

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap alur pelayanan untuk mengidentifikasi hambatan atau kendala.**
- Menyederhanakan prosedur layanan agar lebih cepat, transparan, dan mudah dipahami.**
- Meningkatkan pengawasan dan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan.**
- Menyediakan kanal pengaduan yang responsif dan memastikan tindak lanjut yang cepat terhadap keluhan masyarakat.**

3. Penyederhanaan dan Peningkatan Fitur Aplikasi Layanan

- Melakukan *user experience (UX) review* untuk mengidentifikasi kesulitan pengguna dalam mengakses aplikasi.**
- Menyederhanakan tampilan dan alur penggunaan aplikasi agar lebih intuitif.**
- Menambahkan panduan penggunaan (tutorial/manual) yang mudah dipahami.**
- Melakukan uji coba (*user testing*) sebelum implementasi pembaruan sistem.**

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian serius, terutama terkait sikap dan kompetensi petugas, kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, serta kemudahan penggunaan aplikasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan, masih diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan untuk memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

REKOMENDASI

- 1. Pimpinan unit kerja perlu memberikan perhatian khusus terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya petugas layanan.**
- 2. Perlu dilakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan, baik secara langsung maupun berbasis digital.**
- 3. Penguatan sistem evaluasi dan monitoring pelayanan harus dilakukan secara konsisten dan terukur.**
- 4. Melibatkan pengguna layanan dalam proses perbaikan, misalnya melalui forum konsultasi publik atau survei lanjutan.**
- 5. Menetapkan target peningkatan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode berikutnya sebagai indikator keberhasilan perbaikan.**

BAB VI PENUTUP

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I secara offline Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan penyelenggaraan pelayanan serta sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sebagai penutup, hasil survei kepuasan masyarakat ini menjadi bahan evaluasi penting bagi peningkatan kualitas pelayanan ke depan. Berbagai temuan yang ada menunjukkan perlunya komitmen bersama dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem pelayanan, maupun pemanfaatan teknologi. Dengan pelaksanaan rencana tindak lanjut yang konsisten dan terukur, diharapkan kualitas pelayanan dapat semakin meningkat, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Demikian laporan ini disusun. Diharapkan laporan ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan serta mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan.

LAMPIRAN

Tanggal Survei	Nama P2MKP	Nama Lengkap	Jenis Usaha	Jenis Kelamin/Gender	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan pelayanan?	3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan?	4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan?	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	6. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/lunggah) dari aplikasi sistem pelayanan?	7. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?	8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan?	9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan?
29/04/2026	Rancage Mina Motekar	Dede Nurhayati	Perseorangan	Wanita/Perempuan	25 s/d 45 Tahun	SMA	Wirausaha Non KKP	Sangat sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Cepat	Mudah	Baik	B
29/04/2025	P2MKP FISH BOOSTER CENTRE	AGUS J.	Korporasi	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	SMA	Pegawai Swasta	Sangat sesuai	Mudah	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Mina Asih	Aep Suhardi	Perseorangan	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	SMA	Pelaku Usaha KKP	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Cepat	Mudah	Baik	B
29/04/2026	FLAMBOYAN	KOMALARASARI	Perseorangan	Wanita/Perempuan	46 s/d 60 Tahun	SMA	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Cepat	Kurang mudah	Baik	B
29/04/2025	PENI	Cohyo Nugroho	Korporasi	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	S1	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Cepat	Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Usaha Kreatif Mandiri	Muhamad Yajid	Perseorangan	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	SMA	Pelaku Usaha KKP	Sesuai	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Cepat	Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	DAPUR RUMPUT LAUT	SAFRIDAWATI	Perseorangan	Wanita/Perempuan	60 Tahun	D3	Wirausaha Non KKP	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Cepat	Mudah	Baik	B
29/04/2026	Bening Jati Anugerah	Purmanik	Korporasi	Wanita/Perempuan	46 s/d 60 Tahun	D3	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Mudah	Baik	S
29/04/2025	Alang-alang Tumbuh Subur	Triwahyuni	Korporasi	Wanita/Perempuan	25 s/d 45 Tahun	S1	Pelaku Usaha KKP	Sesuai	Mudah	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Mudah	Baik	S
29/04/2026	DEJEEFISH	Deni Rusmawan	Perseorangan	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	S1	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Dapur Rumput Laut	Dr. Purwanti Pahrudji, M.M	Perseorangan	Wanita/Perempuan	46 s/d 60 Tahun	S3	Wirausaha Non KKP	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Cepat	Mudah	Baik	B
29/04/2026	MINO MUDA SAMBEREMBE	FRANSISKUS E MAKING	Korporasi	Pria/Laki-laki	60 Tahun	D3	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Sari Ulam	Budi	Perseorangan	Pria/Laki-laki	25 s/d 45 Tahun	SMP	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Cepat	Mudah	Baik	B
29/04/2026	KWT. Ngusi Mulyo	Eka Supriyatin	Korporasi	Wanita/Perempuan	46 s/d 60 Tahun	S1	Wirausaha Non KKP	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Citra Handicraft	Sri Sulastri	Perseorangan	Wanita/Perempuan	25 s/d 45 Tahun	S2	Pelaku Usaha KKP	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Sangkuriang Banten Lele	Rohmat	Perseorangan	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	SMA	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	RUKUN MAKMUR	IRIANTO BUDI SADMOKO	Perseorangan	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	SMA	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Koiku Fish Farm	Agus Hermawan	Perseorangan	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	SMA	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Mina Mulya	Didi Supendi	Perseorangan	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	S1	Pelaku Usaha KKP	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat baik	S
29/04/2026	Wangsa Syahitu Dewantara	Megnam Mara	Perseorangan	Pria/Laki-laki	46 s/d 60 Tahun	SMA	Pelaku Usaha KKP	Sesuai	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Mudah	Sangat baik	S