



**DOKUMEN**  
**SURVEI KEPUASAN**  
**PELANGGAN**  
**TAHUN 2022**

**POLITEKNIK PELAYARAN**  
**MALAHAYATI**

**DISURVEI OLEH**  
**SPORTIF CITRA MANDIRI**



## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesatuan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Salah satu dari target pemerintah dalam mencapai program peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan tatanan reformasi birokrasi adalah meningkatnya angka kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah adalah Layanan Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan yang dilaksanakan oleh Politeknik Pelayaran Malahayati sebagai salah satu Unit Pelaksana Tugas (UPT) pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perhubungan dibawah Kementerian Perhubungan.

Untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan dan pelatihan yang telah diberikan, maka Politeknik Pelayaran Malahayati selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 ini.

Melalui hasil Survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal ini peserta diklat pada Politeknik Pelayaran Malahayati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di tahun 2022, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei ini,

Aceh Besar, 28 November 2022

Direktur  
Politeknik Pelayaran Malahayati

Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M.Mar.  
NIP. 19730205 199903 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Pengertian Umum.....	3
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	5
E. Sasaran Penyusunan SKM .....	7
F. Manfaat .....	6
G. Hasil yang ingin dicapai.....	8
H. Pelaksana.....	8
<b>BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN</b> .....	9
A. Ruang Lingkup.....	9
B. Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
C. Persiapan Kegiatan.....	10
D. Pengumpulan Data.....	13
E. Pengolahan dan Analisis Data .....	13
F. Penyusunan Laporan.....	14
<b>BAB III PENGOLAHAN &amp; PENGUKURAN SKM</b> .....	15
A. Jumlah Responden.....	15
B. Hasil Analisa .....	25
C. Hasil Evaluasi .....	21
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	28
A. Kesimpulan .....	28
B. Saran .....	28
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran I Kuisisioner SKM Poltekpel Malahayati	
Lampiran II Rekapitulasi Kuisisioner SKM Politeknik Pelayaran Malahayati	
Lampiran III Rekapitulasi Kritik dan Saran	
Lampiran IV <i>Print Out</i> Kuisisioner SKM	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar III.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	17
Gambar III.2 Komposisi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	18
Gambar III.3 Komposisi Responden Berdasarkan Usia .....	19
Gambar III.4 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Diklat.....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Tahapan Kegiatan SKM .....	9
Tabel III.1 Hasil SKM .....	21
Tabel III.2 Unsur Pertanyaan SKM .....	22
Tabel III.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM .....	25

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Selain itu, Hasil SKM menjadi dasar penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan serta menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi

tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN;
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang - undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata cara Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;



7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Malahayati

### **C. Pengertian Umum**

Sesuai pedoman umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

(SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);

3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada Instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan Survei;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;

#### **D. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang

tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022;
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **E. Sasaran Penyusunan SKM**

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

#### **F. Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

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 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;

#### **G. Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

#### **H. Pelaksana**

Adapun pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Pihak Ketiga dari **CV. SPORTIF CITRA MANDIRI**

## BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

### A. Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Politeknik Pelayaran Malahayati pada **Bulan November Tahun 2022** dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan Politeknik Pelayaran Malahayati meliputi Taruna, Peserta Diklat, dan Alumni.

### B. Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Tahapan SKM dilakukan sebagai berikut:

**Tabel II.1 Tahapan Kegiatan SKM**

No.	KEGIATAN	MAN DAYS	NOVEMBER 2022			
			MINGGU KE -			
			1	2	3	4
1	Persiapan dan Koordinasi	1				
2	Pembuatan Dokumen SKM	2				
3	Penyebaran Kuesioner SKM	4				
4	Rekapitulasi & Evaluasi Kuesioner SKM	3				
5	Sosialisasi Hasil Perhitungan SKM	1				
6	Pengesahan Dokumen SKM	1				
	TOTAL MAN DAYS	12				

### **C. Persiapan Kegiatan**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

#### 1. Pengkajian Awal Sistem

Pengkajian awal sistem dilakukan untuk mengetahui ruang lingkup penyebaran SKM pada Politeknik Pelayaran Malahayati. Setelah mengetahui ruang lingkup dari pengkajian awal sistem. Output dari kegiatan ini adalah penentuan jumlah populasi, jumlah responden, serta mekanisme penyebaran kuisisioner.

#### 2. Sosialisasi

Sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada Tim SKM bagaimana proses pendekatan kepada responden pada saat penyebaran kuisisioner agar target yang diharapkan dapat tercapai.

#### 3. Dokumentasi

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

##### a. Persiapan bahan kuisisioner SKM

- Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- Bagian dari Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu :



- Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan Survei;
- Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, dan pendidikan.  
Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat di Survei;
- Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
- Bagian IV : Pada bagian ini terdapat kolom kritik dan saran untuk mengetahui pendapat masyarakat secara keseluruhan tentang pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Pelayaran Malahayati.

(Kuisisioner SKM dapat dilihat pada Lampiran I)

- Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Pembagian jawaban Tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat), yaitu :

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah/tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, dan proses tidak efektif;
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah/kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (mudah/baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah/sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### 4. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2021.

#### 5. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

### **D. Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penyebaran kuisioner secara *online*. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana Survei, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, dan validasi kuesioner. Pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden melalui media *Whatsapp* dan *Google Form*.

Adapun Survei yang dilakukan pada Tanggal 01 November 2022 sampai 25 November 2022 mendapatkan jumlah responden sebanyak **400 Orang** yang sudah mengisi kuesioner SKM.

### **E. Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Ms.Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil Survei dapat lebih bermanfaat.

#### **F. Penyusunan Laporan**

Hasil Survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **BAB III**

## **PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM**

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### **A. Jumlah Responden**

Berdasarkan data Taruna dan Peserta Diklat yang datang langsung untuk melaksanakan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayaran di Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yaitu dengan memilih responden secara acak. Jumlah responden di dapat dari rumus *Krejcie and Morgan* yaitu sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

Berdasarkan rumus diatas dapat dihitung jumlah sampel untuk Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 adalah sebagai berikut

$$S = \frac{3,841 \cdot 5000 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2(5000 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$
$$= 357$$

Dari hasil rumus dan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa jumlah sampel untuk Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 adalah sebesar minimal 357 peserta diklat/taruna.

Jumlah Responden yang telah dilakukan Survei secara acak untuk melakukan uji kepuasan terhadap pelayanan dan telah ditetapkan sebagai responden adalah sebanyak **400 responden**. Dimana telah memenuhi persyaratan diatas dan telah mengisi kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 yang dilaksanakan secara online melalui *google drive*.

Dari jumlah responden yang telah dilakukan Survei kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden yang telah disesuaikan dengan formulir Survei Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan jenis kelamin, jenjang pendidikan, usia, dan jenis diklat. Secara grafis akan dijelaskan sebagai berikut :

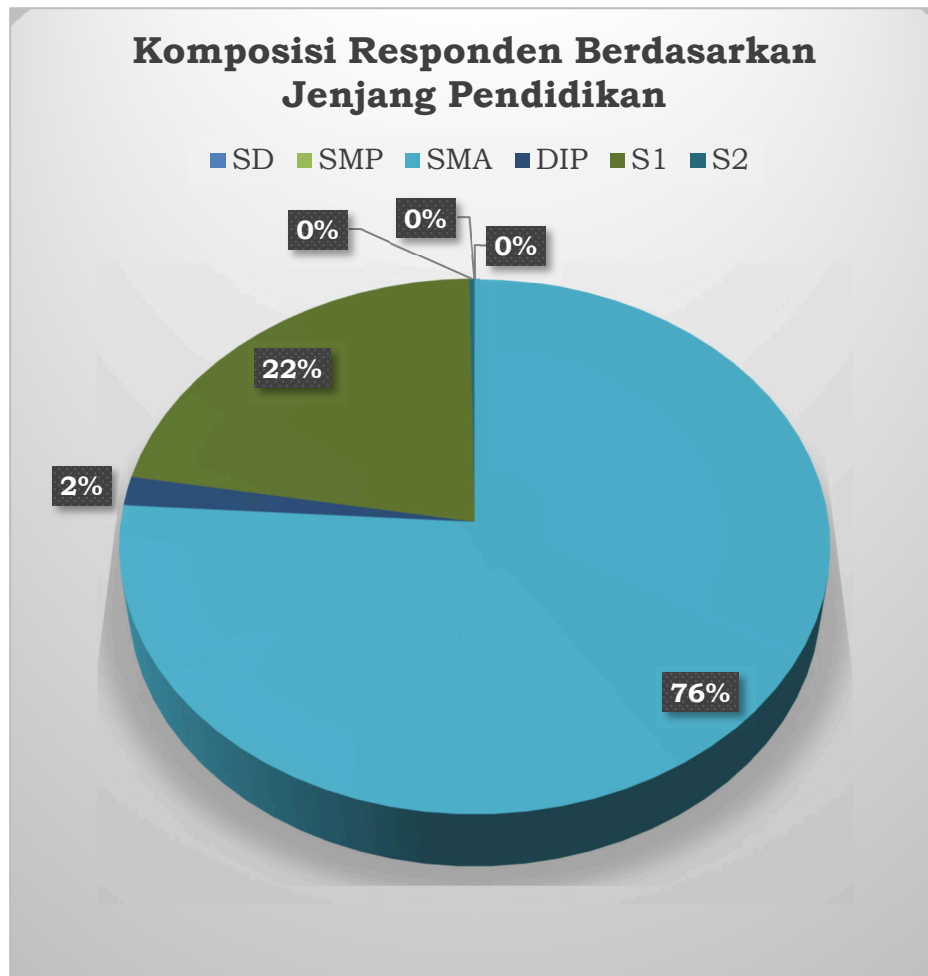
- a. Komposisi responden berdasarkan jumlah jenis kelamin



**Gambar III.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa jenis kelamin responden yang mengisi kuisioner terdiri dari respoden laki-laki sebesar 94% dan Perempuan sebesar 6%. Hal ini mengingat Taruna dan Peserta Diklat di Politeknik Pelayaran Malahayati sampai saat ini masih didominasi oleh jenis kelamin laki-laki.

b. Komposisi responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

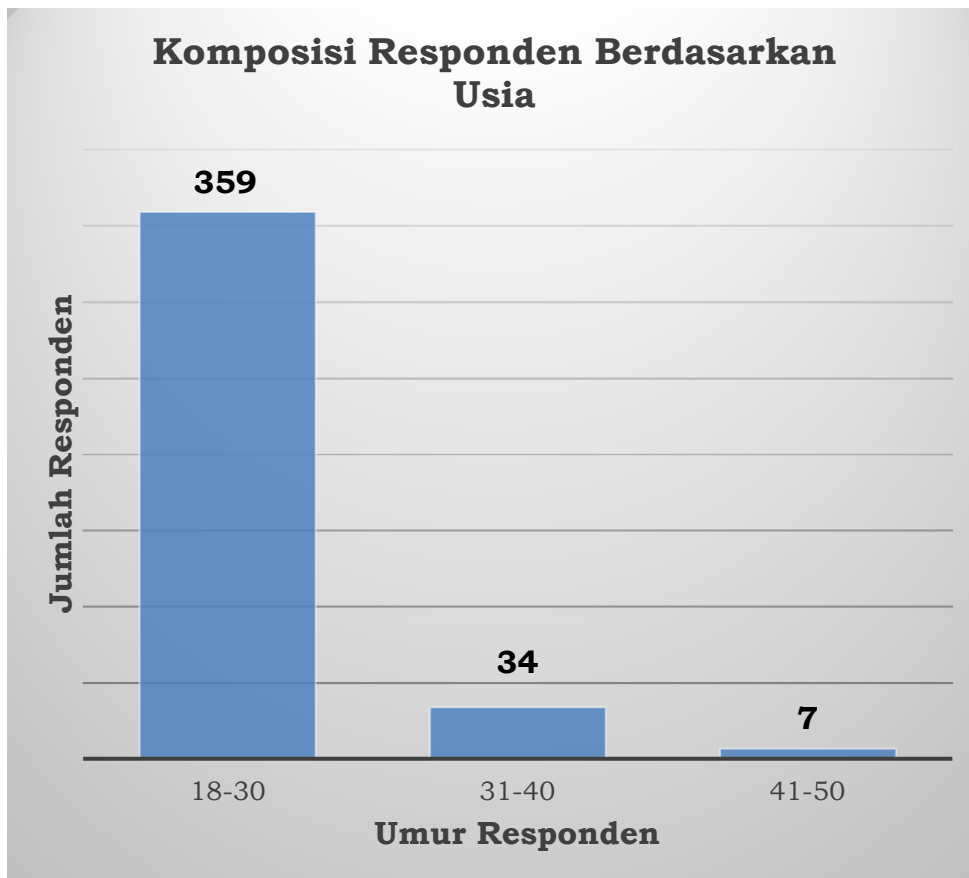


**Gambar III.2 Komposisi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa responden sebagian besar merupakan jenjang pendidikan SMA sebesar 76%, selanjutnya jenjang pendidikan S1 sebesar 22% dan untuk jenjang Diploma sebesar 2%. Selebih ada sebagian kecil responden dengan jenjang pendidikan S2.



c. Komposisi responden berdasarkan Usia

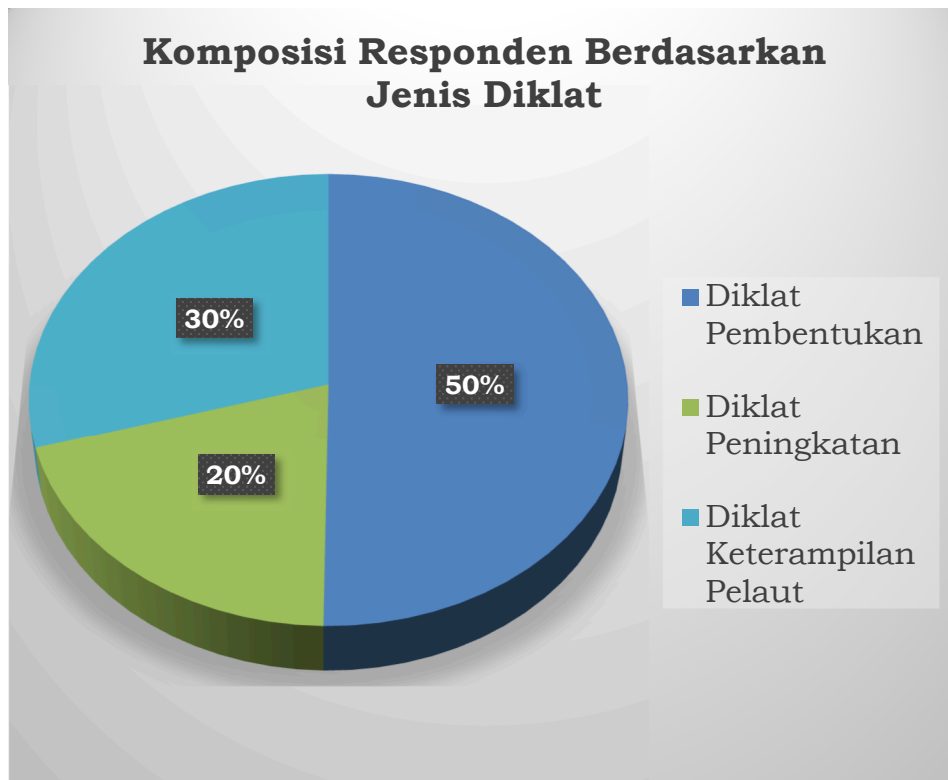


**Gambar III.3 Komposisi Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan gambar di atas mayoritas responden berusia 18-30 Tahun. Adapun penjelasan rentang usia dan banyaknya responden sebagai berikut :

- 18 tahun s.d 30 tahun sebanyak 359 Responden.
- 31 tahun s.d 40 tahun sebanyak 34 Responden.
- 41 tahun s.d 50 tahun sebanyak 7 Responden.

d. Komposisi responden berdasarkan Jenis Diklat



**Gambar III.4 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Diklat**

Survey Kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan Responden yang merupakan dari jenis diklat yaitu Diklat Pembentukan, Diklat Peningkatan, dan Diklat Keterampilan Pelaut (DKP). Berdasarkan Gambar III.4 di atas mayoritas responden dengan jenis Diklat Pembentukan sebesar 50% selanjutnya untuk Jenis Diklat Keterampilan Pelaut sebesar 30% dan Diklat Peningkatan sebesar 20%. Ketiga jenis Diklat ini telah mewakili seluruh jenis Diklat dan layanan yang diberikan oleh Politeknik Pelayaran Malahayati.

## B. Hasil Analisa

Hasil Survei dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Dimana hasil setiap perhitungan dan pengukuran setiap untuk diperlihatkan pada tabel berikut ini :

**Tabel III.1 Hasil SKM**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI SKM PER UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,550	88,75
U2	Prosedur	3,625	90,63
U3	Waktu pelayanan	3,498	87,44
U4	Biaya/tarif	3,440	86,00
U5	Produk layanan	3,600	90,00
U6	Kompetensi pelaksana	3,628	90,69
U7	Perilaku pelaksana	3,708	92,69
U8	Sarana dan Prasarana	3,653	91,31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,698	92,44
	<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>3,6</b>	<b>89,90</b>

Berdasarkan Tabel III.1 diatas, pengukuran SKM di Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 3,6** maka kinerja pelayanan di Politeknik Pelayaran Malahayati tahun 2022 berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = **3,5324-4,00**.

Hasil penilaian setiap unsur pertanyaan SKM dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel III.2 Unsur Pertanyaan SKM**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM PER UNSUR PELAYANAN	REALISASI BERDASARKAN NILAI SKM
U1	Persyaratan	88,75	Untuk kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah sesuai dan direalisasikan dengan baik. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur persyaratan yang dikategorikan <b>Sangat Baik</b> .
U2	Prosedur	90,63	Untuk pemahaman pelanggan tentang prosedur/ alur/ proses pelayanan di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah paham. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur prosedur yang dikategorikan <b>Sangat baik</b> .
U3	Waktu pelayanan	87,44	Untuk ketepatan waktu dalam menerbitkan produk layanan di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah cepat. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur waktu pelayanan yang dikategorikan <b>Baik</b> .
U4	Biaya/tarif	86,00	Untuk biaya/tarif yang berlaku di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah sangat sesuai dengan peraturan dan ada beberapa sebagian responde menjawab dengan cukup mahal tetapi sudah sesuai peraturan. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur biaya/tarif yang dikategorikan <b>Baik</b> .
U5	Produk layanan	90,00	Untuk kesesuaian produk layanan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah sesuai dan direalisasikan dengan baik. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur produk layanan yang dikategorikan <b>Sangat Baik</b> .

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM PER UNSUR PELAYANAN	REALISASI BERDASARKAN NILAI SKM
U6	Kompetensi pelaksana	90,69	Untuk kompetensi/kemampuan petugas di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah paham dan dapat menjelaskan dengan baik kepada pelanggan. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur kompetensi pelaksana yang dikategorikan <b>Sangat baik</b> .
U7	Perilaku pelaksana	92,69	Untuk perilaku petugas terhadap pelanggan di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah sopan dan ramah. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur perilaku pelaksana yang dikategorikan <b>Sangat Baik</b> .
U8	Sarana dan Prasarana	91,31	Untuk sarana dan prasarana yang terdapat di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah sangat baik dan dijaga serta selalu diperhatikan perawatannya. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur sarana dan prasarana yang dikategorikan <b>Sangat Baik</b> .
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,44	Untuk penanganan pengaduan pengguna layanan di Politeknik Pelayaran Malahayati sudah berfungsi dengan baik dan ditanggapi dengan cepat segala saran dan keluhan dari pelanggan. Dapat dilihat dari nilai SKM untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dikategorikan <b>Sangat Baik</b> .

Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Politeknik Pelayaran Malahayati kategori **Sangat Baik**. Hasil analisis pengolahan data SKM, Nilai Unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada point Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata **3,668** dan nilai SKM per unsur pelayanan **92,69** sedangkan pada unsur pelayanan terendah adalah

Biaya/tarif dengan nilai rata-rata **3,460** dan nilai SKM per unsur pelayanan **86,00**. Selanjutnya juga untuk Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata **3,498** dan nilai SKM per unsur pelayanan **87,44**.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki dengan Rencana Tindaklanjut Perbaikan SKM, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

### C. Hasil Evaluasi

Setelah dilakukan analisa berdasarkan unsur yang terendah dan masukan dari pengguna layanan melalui kritik dan saran yang tertulis pada kuesioner dengan ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	TAHUN			PENANGGUNGJAWAB
			2022	2023	2024	
<b>Berdasarkan penilaian hasil survei</b>						
1.	Biaya/tarif	1. Melakukan pengkajian ulang dan revisi terhadap Biaya/Tarif layanan untuk beberapa jenis diklat atau pelayanan tertentu sehingga sesuai dengan peraturan dan harapan masyarakat. 2. Melakukan Sosialisasi kembali Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 25/PMK.05/2018 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Pendidikan Dan Pelatihan Ilmu Pelayaran Malahayati Aceh Pada Kementerian Perhubungan Melalui				Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	TAHUN			PENANGGUNGJAWAB
			2022	2023	2024	
		Media Informasi (Website, Buku Saku, Brosur dan papan Informasi Digital 3. Meningkatkan kualitas pelayanan baik akademik maupun non akademik seperti sarana prasarana dan fasilitas umum sehingga dengan tarif yang berlaku, taruna dan peserta diklat mendapatkan pelayanan yang sesuai.				
2.	Waktu Pelayanan	1. Melakukan sosialisasi standar pelayanan terkait dengan penyelesaian Diklat dan penerbitan sertifikat 2. Melakukan telaah ulang SOP untuk kemudahan persyaratan dan mempercepat proses pelayanan				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan</li> <li>• Unit Pelatihan</li> <li>• Unit Sertifikasi</li> </ul>



NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	TAHUN			PENANGGUNGJAWAB
			2022	2023	2024	
<b>Berdasarkan Kritik dan Saran</b>						
1.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeliharaan dan memastikan AC ruangan kelas dingin dan berfungsi dengan baik</li> <li>• Peningkatan kebersihan fasilitas Toilet</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subbagian Umum dan Kerjasama dan Unit Laboratorium</li> <li>• Subbagian Umum dan Kerjasama</li> </ul>
2.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu penerbitan sertifikat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan disahkan</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit Sertifikasi</li> </ul>

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Pelayaran Malahayati dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas mutu pelayanan per-unsur pelayanan dengan Rata-Rata Nilai Internal yakni **3,6** dengan Mutu Pelayanan SKM adalah : **Sangat Baik**;
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada point Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata **3,708** sedangkan pada point terendah adalah mengenai Biaya/Tarif dengan nilai rata – rata **3,440**.

#### **B. Saran**

Saran kami dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Politeknik Pelayaran Malahayati ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada point prioritas yang dapat ditindaklanjuti yang telah dijabarkan pada BAB III pada bagian Tabel III.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM;
2. Menelaah ulang SOP Pelayanan Diklat dan Penerbitan Sertifikat sehingga senantiasa dapat memberikan pelayanan terbaik termasuk penerbitan sertifikat tepat waktu.

3. Mempertahankan dan meningkatkan kesadaran dan komitmen dari seluruh pegawai dan pelaksana dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pihak yang berkepentingan dan pengguna jasa layanan Diklat di Politeknik Pelayaran Malahayati.
4. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan kepelautan dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam bentuk Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan;
5. Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dalam bentuk peningkatan layanan pendidikan dan pelatihan kepelautan di Polteknik Pelayaran Malahayati.

# LAMPIRAN

# **LAMPIRAN I**

## **KUISIONER SKM**



## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022 POLITEKNIK PELAYARAN MALAHAYATI

TANGGAL SURVEI : .....

JAM SURVEI :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 16.00\*

### PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN :  L  P

USIA : TAHUN

PENDIDIKAN : SMP  SMA  DIPLOMA  S1  S2

JENIS DIKLAT :  PEMBENTUKAN  PENINGKATAN  DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN POLITEKNIK PELAYARAN MALAHAYATI *(Lingkari Huruf a,b,c dan d yang dianggap sesuai)*

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</b>	<b>P *)</b>
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</b>	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</b>	
a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan sangat ramah	4

<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/alur pelayanan di Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh?</b>	<b>P *)</b>
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</b>	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
<b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</b>	
a. Tidak Baik	1
b. Kurang Baik	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</b>	<b>P *)</b>
a. Tidak Tepat	1
b. Kurang Tepat	2
c. Tepat	3
d. Sangat Tepat	4
<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b>	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</b>	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi tetapi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

Kritik :

Saran :

# **LAMPIRAN II**

## **REKAPITULASI KUISIONER SKM**











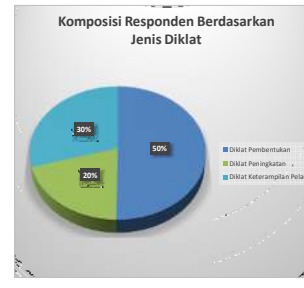
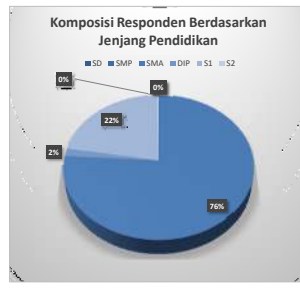
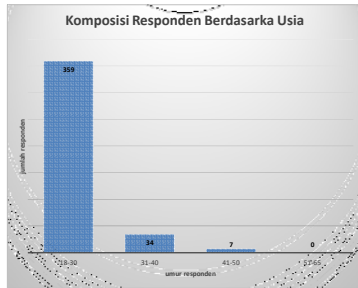
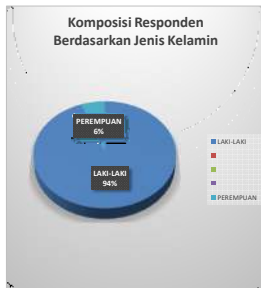


- Keterangan**
- U1 s.d. U9 - Unsur-Unsur pelayanan
  - NRR - Nilai rata-rata
  - IKM - Indeks Kepuasan Masyarakat
  - \*) 3 - Jumlah NRR IKM tertinggi
  - \*\*) 3 - Jumlah NRR Tertimbang x 25
  - NRR Per Unsur - Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
  - NRR tertimbang - NRR per unsur x 0,111

per unsur	<b>NILAI SKM (NILAI INTERVAL KONVERSI)</b>	<b>89,90</b>
	<b>NILAI SKM (NILAI INTERVAL)</b>	<b>3,60</b>
Mutu Pelayanan	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval
A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324-4,00
B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644-3,532
C (Cukup Baik)	65,00 – 76,60	2,50-3,064
D (Tidak Baik)	25 – 64,99	1,00-2,5996

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,550	88,75
U2	Prosedur	3,625	90,63
U3	Waktu pelayanan	3,498	87,44
U4	Biaya/tarif	3,440	86,00
U5	Produk layanan	3,600	90,00
U6	Kompetensi pelaksana	3,628	90,69
U7	Perilaku pelaksana	3,708	92,69
U8	Sarana dan Prasarana	3,653	91,31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,698	92,44

DATA RESPONDEN :		LAKI-LAKI																PEREMPUAN																																																																															
Jenis Kelamin		377																23																																																																															
Usia		18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65																																																
Jenis Pendidikan		SD																SMP																SMA																DIP																																															
Jenis Diklat		0																304																7																88																1																															
		Diklat Pembentukan																Diklat Peningkatan																Diklat Keterampilan Pelaut																Pemberdayaan Masyarakat																Revalidasi																Pemutakhiran															
		201																81																18																0																0																0															



# **LAMPIRAN III**

## **REKAPITULASI KRITIK DAN SARAN**

**REKAPITULASI KRITIK DAN SARAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**POLITEKNIK PELAYARAN MALAHAYATI TAHUN 2022**

<b>NO</b>	<b>KRITIK</b>
1.	Masalah seragam kurang memuaskan
2.	Fasilitas toilet perlu ditingkatkan kebersihannya
3.	Mohon pegawai yang berkerja di Poltekpel malahayati sedikit banyaknya harus ada dasar sebagai pelaut
4.	Dosen banyak yg tidak memberikan materi di zoom
5.	Penerbitan sertifikat harus lebih cepat
6.	Untuk Poliklinik perlu di benah lagi biar lebih teratur
7.	Toilet kurang bersih
8.	Untuk AC di Ruang Pembelajaran sebagian ada yang mati
9.	Layanan kesehatan prosesnya kurang cepat pelayanannya
10.	Pengharapan saya untuk peningkatan layanan sarana dan prasarana yg harus lebih ditingkatkan dibagian pendaftaran dan kesehatan terutama dibagian urusan memvalidasikan sangat lambat
11.	Untuk pengeluaran fisik sertifikat agak lambat
12.	Tentang sarana koperasi yg kurang lengkap terutamanya mslh perlengkapan atribut,topi dll

<b>NO</b>	<b>SARAN</b>
1.	Tambahkan kantin
2.	Saya rasa jumlah tenaga pengajar atau dosen yang perlu di tambah
3.	Ruang kelas AC diperbaiki
4.	Kantin dan bank di perbanyak
5.	Kalau Bisa Nanti Ada Peningkatan Ant/Att II Terima Kasih
6.	Ruangan belajar agar AC di nyalahkan agar pembelajaran nyaman.
7.	PDH agar tepat waktu siapnya
8.	Tolong ditingkatkan pelayanan tentang belajar mengajar
9.	Penerbitan SPPK/sertifikat tepat waktu

<b>NO</b>	<b>SARAN</b>
10.	mungkin kedepannya untuk lebih cepat pengeluaran seragam
11.	Agar website Poltekpel MALAHAYATI bisa memberikan layanan informasi yang up to date agar informasi bisa di akses dengan cepat.
12.	Dikarenakan sistim pendaftaran sudah menggunakan sistim online,diharapkan persyaratan diklat tidak lagi menyerahkan foto copy persyaratan diklat dan pembayaran diklat bisa dilakukan di bank manapun.