



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
BPPMHKP JAYAPURA
TRIWULAN III
2025**



DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II 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.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III 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 ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN.....	13
5.1 Kesimpulan	13
LAMPIRAN	14

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, saat ini kebutuhan akan informasi sangatlah penting bagi semua lembaga, tidak terkecuali lembaga pemerintahan. Tantangan terbesar bagi pemerintah, adalah bagaimana menciptakan perangkat negara yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, berkompeten dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan pemantauan secara terus menerus terhadap pelayanan publik agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tindakan yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Beberapa hal yang melandasi perlunya dilakukan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan sebagai umpan balik dan peran serta aktif keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperbaiki layanan.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Mengacu pada hal tersebut, maka BPPMHKP Jayapura telah melakukan pengukuran terhadap pelayanan di BPPMHKP Jayapuradengan menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BPPMHKP Jayapura diharapkan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPPMHKP Jayapura.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat di BPPMHKP Jayapura dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan di bawah ini:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
 1. Pasal 2 menyatakan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
 2. Pasal 4 mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 3. Pasal 15 mengatur tentang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pemberian masukan dan penilaian terhadap kinerja pelayanan.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
 1. Pasal 6 menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala.
 2. Pasal 7 mengatur tentang penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat sebagai bagian dari evaluasi kinerja pelayanan publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik:
 - Pedoman ini memberikan kerangka dan langkah-langkah teknis dalam penyusunan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk metode survei, instrumen survei, analisis data, dan pelaporan hasil survei.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik:
 - Permenpan ini memperbarui pedoman sebelumnya dan memberikan panduan lebih rinci tentang pelaksanaan evaluasi pelayanan publik, termasuk penggunaan SKM sebagai salah satu instrumen evaluasi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan diadakannya Survei Kepuasan Masyarakat:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan. Maksud utama SKM adalah untuk mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Balai KIPM Jayapura.
2. Mengidentifikasi Masalah dan Kelemahan. SKM membantu mengidentifikasi masalah dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan publik, baik dari segi prosedur, waktu pelayanan, biaya, kualitas, maupun aspek lainnya yang mempengaruhi pengalaman masyarakat.
3. Meningkatkan Kualitas Layanan. Hasil dari SKM digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Memfasilitasi Pengambilan Keputusan. Data yang diperoleh dari SKM memberikan informasi yang diperlukan bagi pembuat kebijakan untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan Balai KIPM Jayapura.
5. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas. SKM membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas BPPMHKP Jayapura dalam penyelenggaraan layanan, dengan memperlihatkan hasil evaluasi langsung dari perspektif pengguna layanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Jayapura adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/27> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Jayapura 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Survei kepuasan masyarakat juga dilakukan dengan cara menyebarkan formulir kuesioner melalui website atau alamat: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/27> ada saat pengunjung menerima pelayanan dan link disebar melalui media sosial grup Whatsapp Pelayanan BPPMHKP Jayapura.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari kerja
1	Persiapan	Juli 2025	8
2	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Jayapura periode survei sebelumnya.

Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan III tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Jayapura dalam kurun waktu triwulan III tahun 2025 adalah sebanyak 27 orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	81.48%
		Perempuan	5	18.52%
2	Usia	<25	2	7.40%
		25-45	15	55.55%
		46-60	10	37.03%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	1	3.70%
		SMP	6	22.22%
		SMA	11	40.74%
		D3	3	11.11%
		S1	6	22.23%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	15	55.56%
		Pegawai Swasta	6	22.22%
		Wirausaha Non KKP	6	22.22%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	0	0%
		Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)	0	0%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for</i>	0	0%

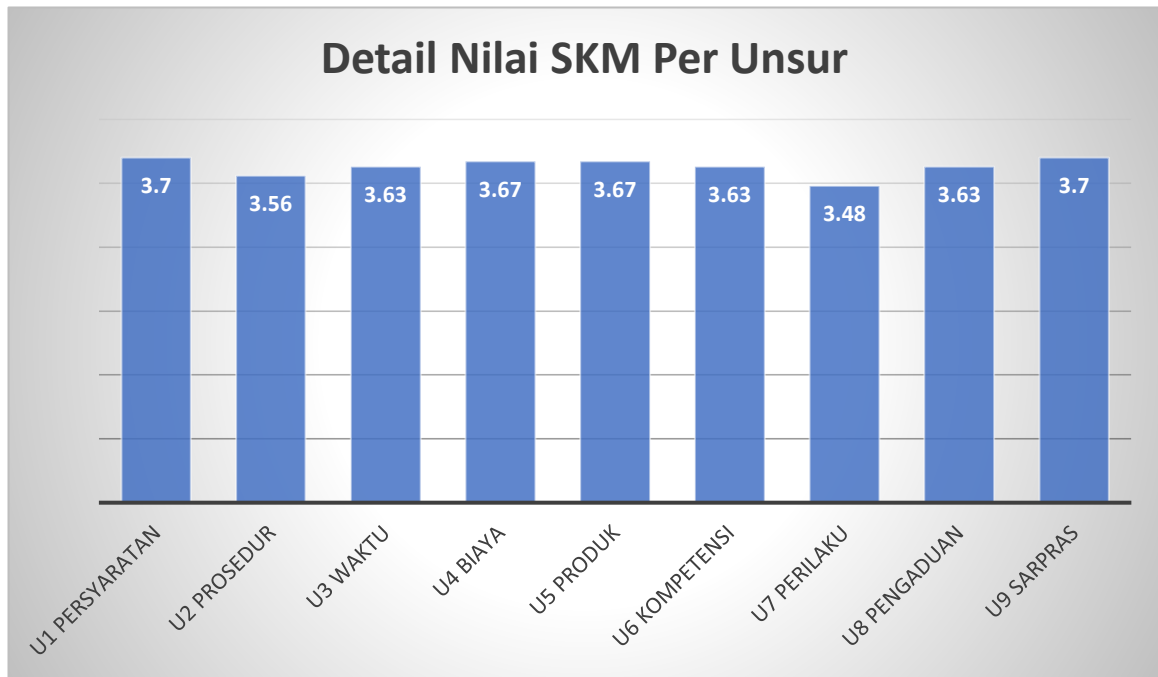
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		<i>Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)		
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	2	7.40%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	5	18.52%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	8	29.62%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	11	40.74%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

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

Tabel 3.1 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.70	3.56	3.63	3.67	3.67	3.63	3.48	3.63	3.70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90.74 (Sangat Baik)								

Gambar 3.1 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 unsur pelayanan yaitu Persyaratan dan Saran dan Masukkan serta Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,70, unsur pelayanan Biaya/tarif dan Produk Pelayanan mendapatkan nilai 3,67, unsur pelayanan yaitu Waktu Pelayanan, Kompetensi pelaksana, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,63 dan unsur pelayanan persyaratan mendapatkan nilai 3,56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. "Banyak Pendekatan ke Pembudidaya."
2. "Pendampingan berkelanjutan agar menghasilkan implementasi standart".
3. "Lebih banyak memberikan informasi kepada masyarakat dan turun lapangan".

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

Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

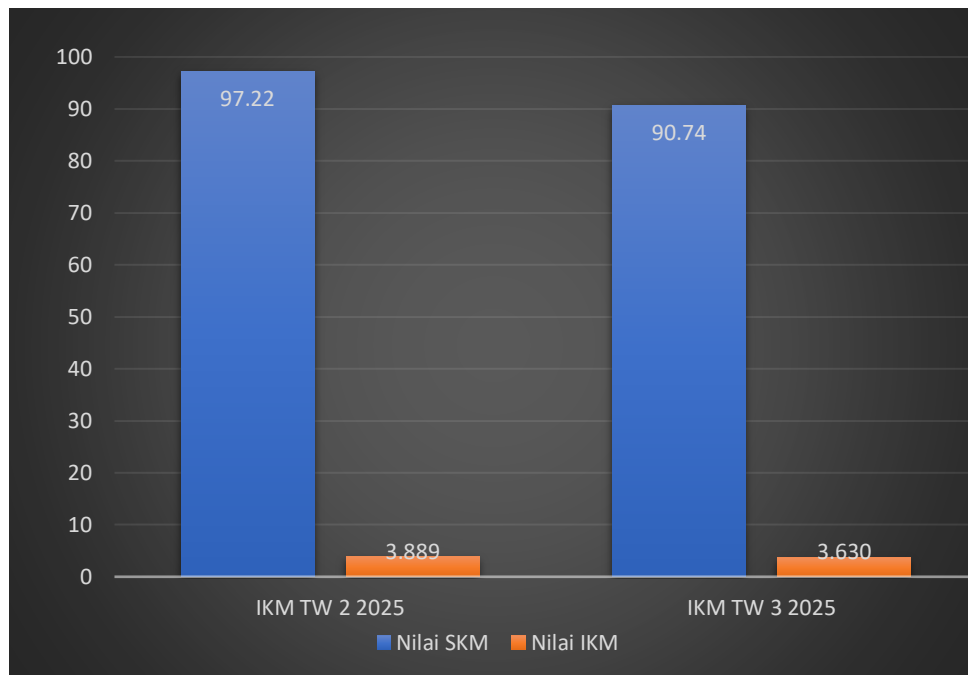
Umumnya nilai rata-rata per unsur layanan sudah sesuai dengan harapan, namun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka tetap perlu dilakukan peningkatan dari nilai baik menjadi sangat baik, sehingga BPPMHKP Jayapura masih perlu melakukan improvisasi terhadap kualitas layanannya.

Rencana jadwal tindak lanjut perbaikan hasil SKM terhadap unsur pelayanan dituangkan dalam tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Balai KIPM Jayapura

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bulan			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	Persyaratan	Sosialisasi Persyaratan Pelayanan			√	Katimja Dukungan Manajerial
2	Waktu Layanan	Sosialisasi Kejelasan Waktu Layanan			√	Katimja Dukungan Manajerial
3	Perilaku Pelaksana	e-learning tentang pelayanan publik bagi para tim pelayanan publik			√	Katimja Dukungan Manajerial

4.3 Tren Nilai SKM



BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan BPPMHKP Jayapura dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh Triwulan III yaitu 90.74 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 3,630.
2. Dari 9 unsur pelayanan umumnya BPPMHKP Jayapura memiliki mutu layanan SANGAT BAIK.

BPPMHKP Jayapura harus mempertahankan kualitas mutu pelayanan dan tetap berinovasi serta kreatif untuk pengelolaan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Jayapura, 08 Oktober 2025

Plt. Kepala BPPMHKP Jayapura



Ditandatangani
Secara Elektronik

Tumpak Benny Sari Alam Haro, S.St.Pi, M.Si
NIP. 19780908 200212 1 001

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Jayapura

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- ☐ Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (**Approval Number**)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (**Health Certificate for Fish and Fishery Products**) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- ☐ **Jasa pengalihan** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- ☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembiutan Pakan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey: 17-Apr-2025 12:10

Nama:

Jenis Usaha: ☐ Perseorangan ☐ Korporasi

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

Usia: ☐ < 25 Tahun ☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ 46 s/d 60 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ S1 ☐ SMP ☐ S2 ☐ SMA ☐ S3 ☐ D3

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ Pegawai Swasta ☐ TNI/Polri ☐ Wirasaha Non KKP ☐ Pelaku Usaha KKP ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan)

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran: *) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

Lampiran 2. Hasil Perhitungan Nilai Per Unsur Layanan

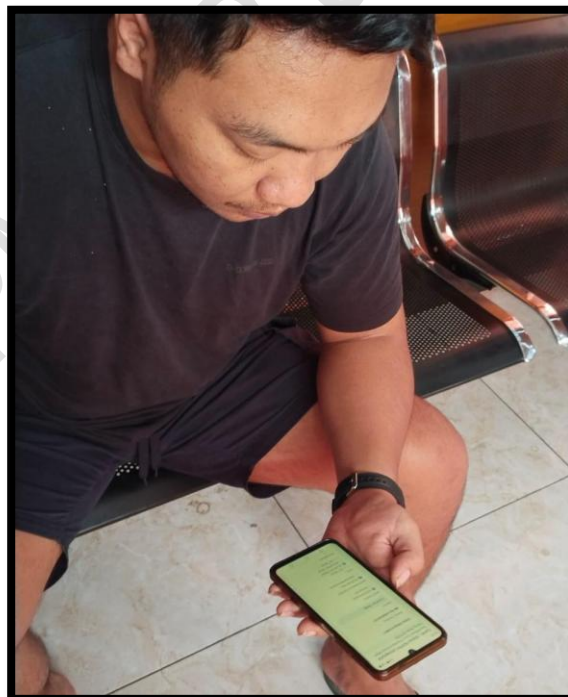
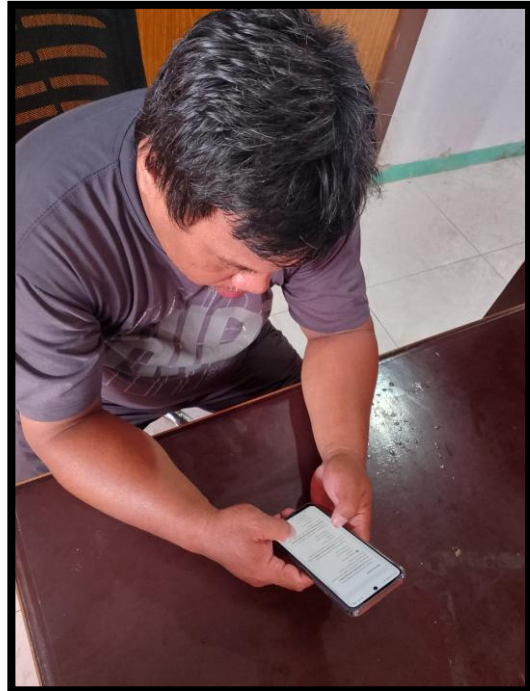
No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ket
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
16	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	1	3	4	
18	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
24	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
25	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	3	2	2	2	3	
27	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
Σ Nilai Per Unsur	100	96	98	99	99	98	94	98	100	

Rata-Rata Nilai Per Unsur: $\sum$ Nilai Per Unsur: $\sum$ Kuesioner yang terisi	3.70	3.56	3.63	3.67	3.67	3.63	3.48	3.63	3.70	
Nilai Rata-rata tertimbang per unsur layanan										
NRR Tertimbang per unsur = $\frac{NRR}{\sum NRR}$ per unsur x 0,11111	0.412	0.395	0.403	0.407	0.407	0.403	0.387	0.403	0.412	
$\sum$ NRR IKM tertimbang	3,630									

Lampiran 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan					
IKM Unit Pelayanan = $\sum$ NRR IKM tertimbang x 25			90.74		
Keterangan:		Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, mutu pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan			
U1 s/d U9	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
NRR IKM Tertimbang		3,5324 - 4	88,31- 100,00	A	Sangat Baik
IKM Unit Pelayanan		3,5324 - 4	88,31- 100,00	A	Sangat Baik

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan SKM





LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BPPMHKP JAYAPURA
TRIWULAN II**

2025



BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, saat ini kebutuhan akan informasi sangatlah penting bagi semua lembaga, tidak terkecuali lembaga pemerintahan. Tantangan terbesar bagi pemerintah, adalah bagaimana menciptakan perangkat negara yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, berkompeten dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan pemantauan secara terus menerus terhadap pelayanan publik agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tindakan yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Beberapa hal yang melandasi perlunya dilakukan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan sebagai umpan balik dan peran serta aktif keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperbaiki layanan.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Mengacu pada hal tersebut, maka BPPMHKP Jayapura telah melakukan pengukuran terhadap pelayanan di BPPMHKP Jayapura dengan menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BPPMHKP Jayapura diharapkan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang

masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPPMHKP Jayapura.

BPPMHKP JAYAPURA

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPPMHKP Jayapura Triwulan II tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	35	3,89	Sangat Baik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	35	3,89	Sangat Baik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	35	3,89	Sangat Baik
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	35	3,89	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	35	3,89	Sangat Baik
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	35	3,89	Sangat Baik
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?	35	3,89	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata	Kategori
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	35	3,89	Sangat Baik
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?	35	3,89	Sangat Baik

Berdasarkan data diatas, semua unsur sudah memperoleh kategori sangat baik. Akan tetapi masih perlu untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada. Perlu juga disusun rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur	Sosialisasi Prosedur Pelayanan			√		Katimja Dukungan Manajerial
2	Waktu Layanan	Sosialisasi Kejelasan Waktu Layanan			√		Katimja Dukungan Manajerial
3	Perilaku Pelaksana	e-learning tentang pelayanan publik bagi para tim pelayanan publik			√		Katimja Dukungan Manajerial

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sosialisasi Prosedur Pelayanan	Sudah	Menyediakan informasi persyaratan pelayanan yang lebih mudah diakses melalui brosur		-
2	Sosialisasi Waktu Layanan	Sudah	Menyediakan informasi persyaratan pelayanan yang lebih mudah diakses melalui media sosial		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	e-learning tentang pelayanan publik bagi para tim pelayanan publik	Sudah	Mengikutsertakan petugas pelayanan pada pelatihan pelayanan publik agar mampu menjelaskan persyaratan dengan ramah, jelas, dan sabar kepada setiap pengguna layanan.		-

BAB IV KESIMPULAN

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

1. BPPMHKP Jayapura sudah menindaklanjuti kegiatan yang sudah direncanakan.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Prosedur Pelayanan	Sinkronkan daftar prioritas yang telah disusun dengan Pagu indikatif anggaran	September 2025	Katimja Dukungan Manajerial	-
2	Sosialisasi Layanan Informasi	Membuat forum konsultasi publik dengan masyarakat	September 2025	Katimja Dukungan Manajerial	-
3	e-learning tentang pelayanan publik bagi para tim pelayanan publik	Mengikut sertakan semua pegawai dalam e-learning pelayanan publik	September 2025	Katimja Dukungan Manajerial	-

Jayapura, 08 September 2025

Plt. Kepala BPPMHKP Jayapura



Ditandatangani
Secara Elektronik

Tumpak Benny Sari Alam Haro, S.St.Pi, M.Si
NIP. 19780908 200212 1 001