



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

#2023
#HMP THRIVE

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024

STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN YOGYAKARTA
Jl. Kenanga No 26, Sambi Kidul, Maguwoharjo, Kabupaten Sleman
Daerah Istimewa Yogyakarta





**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2024
STASIUN KIPM YOGYAKARTA**

**BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024**

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiratNya yang telah melimpahkan rahmatNya, sehingga Laporan Evaluasi Sirvei Kepuasan Masyarakat padaTriwulan I Tahun 2024 terhadap penyelenggaraan pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta dapat di selesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran akan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik Stasiun KIPM Yogyakarta.

Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat sebagai sarana akuntabilitas dan pertanggungjawab organisasi serta dapat dijadikan bahan masukan untuk peningkatan kinerja Stasiun KIPM Yogyakarta. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu dalam penyempurnaan.

Demikian yang bisa kami laporkan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, April 2024
Plt. Kepala Stasiun KIPM Yogyakarta



Muchamad Taufiq Trisna Jaya, S.E
198209012005021002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Latar belakang	5
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.3. Maksud dan Tujuan.....	7
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	9
2.1. Pelaksana SKM	9
2.2 Metode Pengumpulan Data	9
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	10
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	11
2.5 Penentuan Jumlah Responden	11
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	12
3.1 Jumlah Responden SKM.....	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	19
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .	12
BAB VI KESIMPULAN	31
LAMPIRAN.....	33

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang – undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public secara berkala. Survey kepuasan Masyarakat menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan tersebut. Stasiun KIPM Yogyakarta merupakan UPT Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan prima kepada masyarakat atau publik, khususnya pelaku usaha perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan. Komitmen SKIPM Yogyakarta dalam kegiatan penyelenggaraan layanan publik telah tersertifikasi dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Diperlukan suatu pengukuran untuk menjaga *performance* Stasiun KIPM Yogyakarta dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta sebagai upaya menjaga kepercayaan mitra.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas suatu pelayanan publik dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM), yang selanjutnya dari pengukuran survei tersebut diperoleh suatu indeks kepuasan masyarakat (IKM). Indeks 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 kebutuhan masyarakat. Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian dan Kelautan Perikanan menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit

pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Survei dilakukan berdasarkan acuan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Survei dilakukan secara periodik yaitu pada 4 periode (4 triwulan) dalam 1 tahun. Objek survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Stasiun KIPM Yogyakarta yaitu masyarakat pelaku usaha perikanan yang menggunakan jasa layanan di Stasiun KIPM Yogyakarta. Survei dilakukan secara acak terhadap 20 orang pengguna jasa melalui kuisioner online dari pusat dengan mengisi link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login> dengan username : bkipm38, password : qwertyu melalui WA dari hp kantor pelayanan SKIPM Yogyakarta. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Koordinator Tata Pelayanan dibantu oleh tim SKM dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.15/MEN/2021 Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Hasil survei dapat dijadikan dasar / bahan sebagai langkah evaluasi kinerja dan menetapkan kebijakan sebagai solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemajuan teknologi era digital, kecanggihan alat komunikasi serta kecepatan penyebaran informasi mendorong pengetahuan masyarakat penerima layanan (produk/jasa) untuk memahami kewajiban

dan hak konsumen. Hal tersebut meningkatkan standar penilaian masyarakat terhadap kinerja aparaturnya penyelenggara layanan publik.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan survei kepuasan masyarakat adalah untuk :

Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kinerja kualitas pelayanan di Stasiun KIPM Yogyakarta kepada masyarakat/pengguna jasa layanan. Tujuan Survei dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan berguna tentang pandangan, persepsi, preferensi, atau pengalaman masyarakat terhadap suatu organisasi atau layanan yang disediakan. Survei digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan masyarakat serta untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan atau penyesuaian mungkin diperlukan.

Sedangkan Tujuan Survei:

- a. Mengukur Kepuasan: Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang disediakan oleh organisasi. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terpenuhi.
- b. Memperoleh Masukan: Survei memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan masukan, umpan balik, atau saran kepada organisasi. Ini

membantu organisasi untuk memahami perspektif masyarakat dan memperbaiki kualitas produk atau layanan .

c. Mengidentifikasi Kelemahan: Survei dapat membantu dalam mengidentifikasi kelemahan atau masalah yang mungkin ada dalam sistem, proses, atau layanan organisasi. Dengan mengetahui area yang perlu diperbaiki, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja organisasi.

d. Membangun Hubungan yang Lebih Baik: Survei dapat membantu memperkuat hubungan antara organisasi dan masyarakat (pengguna layanan) Melalui partisipasi dalam survei, masyarakat merasa didengar dan dihargai, sementara organisasi dapat menunjukkan komitmen mereka terhadap pelayanan yang lebih baik.

e. Mengukur Perubahan: Survei dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur perubahan dari waktu ke waktu. Dengan melakukan survei secara berkala, organisasi Stasiun KIPM dapat melacak perubahan kepuasan masyarakat dan melihat dampak dari langkah-langkah perbaikan yang telah diambil.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Prinsip Pelaksanaan SKM meliputi :

1. Netralitas

Surveyor tidak boleh memiliki kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

2. Keadilan

Menjangkau Semua layanan.

3. Transparansi

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

4. Partisipatif

Melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya.

5. Akuntabel

Dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.

6. Berkelanjutan

Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat adalah stake holder dan pengguna jasa yang aktif menggunakan layanan di Stasiun KIPM Yogyakarta, meliputi : Ekspor, Impor, Domestik Keluar, Domestik Masuk, Surat Persetujuan Muat (SPM), Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL), Layanan IKI, dan Layanan HACCP.

2.2. Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner ini disusun berdasar tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan Masyarakat. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat dikirim via online WA kepada pengguna jasa.

b. Bagian dari kuesioner terdiri dari :

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis usaha, jenis kelamin/gender, usia ,Pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Berisi 9 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang ada di unit pelayanan di Stasiun KIPM Yogyakarta.

Bagian III : Berisi Kesimpulan tentang petugas yang memberikan pelayanan secara prima yaitu sikap ,ketrampilan dan penampilan dan Kritik/saran.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data digali dari pengguna jasa aktif yang menggunakan Layanan sertifikasi di Stasiun KIPM Yogyakarta. Kegiatan survei kepuasan pelanggan Triwulan I Tahun 2024 dilaksanakan di Kantor pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta yang terletak pada kawasan Bandara Adisucipto Yogyakarta, di Bandara YIA Kulonprogo dan Wilker Cilacap.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan survei SKM dimulai pada bulan Januari – Maret 2024 periode triwulan I secara online by WA melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>, username : bkipm38 dan password : qwertyu.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Kegiatan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di Kantor Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta baik yang ada di Adisucipto, YIA kulonprogo dan Wilker Cilacap, sebanyak 11 responden dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan demikian diasumsikan responden sudah mewakili jumlah yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta kepada pelanggannya. Kriteria Responden adalah para pengguna layanan penerbitan surat Kesehatan Ikan (Health Certificate) berumur 15 – 50 tahun, tingkat pendidikan SMA – S1 dan jenis kelamin laki-laki dan perempuan .

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Dari 20 responden yang telah dikirim link kuisisioner SKM yang mengisi kuisisioner 11 orang, tergambar bahwa dari partisipasi responden yang telah mengisi dapat disimpulkan responden/pengguna jasa layanan Stasiun KIPM Yogyakarta memahami dan mengerti cara pengisian dengan link terbaru dari pusat.

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

Pada triwulan I penilaian SKM menggunakan aplikasi tools terbaru yaitu Susan KKP : Survei Kepuasan Masyarakat KKP, link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>, password : qwertyu, berdasarkan nama layanan di Stasiun KIPM Yogyakarta, pada Stasiun KIPM Yogyakarta ada 8 tools layanan yaitu Ekspor, Impor, Domestik Keluar, Domestik Masuk, Surat Persetujuan Muat (SPM), Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL), Layanan IKI, dan Layanan HACCP. Berdasarkan hasil survei SKM, masing-masing nama layanan diperoleh nilai mutu pelayanan yang berbeda-beda.

Tabel. 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Ekspor

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
U1	Persyaratan Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U3	Waktu Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U4	Biaya / Tarif	4.0	0.11	0.44

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U6	Kompetensi Pelaksana	4.0	0.11	0.44
U7	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U8	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan	3.75	0.11	0.41
U9	Fasilitas pelayanan yang tersedia	4.0	0.11	0.44
Nilai Mutu Pelayanan				3.97
Nilai Mutu Pelayanan Konversi				99.31
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta				Sangat Baik

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Tabel. 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Domestik Keluar

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata rata	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
U1	Persyaratan Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U3	Waktu Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U4	Biaya / Tarif	4.0	0.11	0.44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.0	0.11	0.44

U6	Kompetensi Pelaksana	3.6	0.11	0.39
U7	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U8	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan	4.0	0.11	0.44
U9	Fasilitas pelayanan yang tersedia	3.8	0.11	0.41
Nilai Mutu Pelayanan				3.93
Nilai Mutu Pelayanan Konversi				98.33
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta				Sangat Baik

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Tabel. 3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan PMMT/HACCP

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata rata	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
U1	Persyaratan Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U3	Waktu Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U4	Biaya / Tarif	4.0	0.11	0.44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0	0.11	0.33

U6	Kompetensi Pelaksana	3.0	0.11	0.33
U7	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4.0	0.11	0.44
U8	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan	4.0	0.11	0.44
U9	Fasilitas pelayanan yang tersedia	3.0	0.11	0.33
Nilai Mutu Pelayanan				3.67
Nilai Mutu Pelayanan Konversi				91.67
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta				Sangat Baik

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing layanan.

No	Unsur Uraian penilaian
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan
3.	Waktu Layanan
4.	Kesesuaian Biaya Tarif Layanan
5.	Kesesuaian produk layanan
6.	Kompetensi Personil
7.	Kesigapan petugas pelayanan

8.	Penanganan dan tindak lanjut pengaduan
9.	Fasilitas Pelayanan

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN RB Nomor: 14/KEP/M.PAN RB/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai

Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pengguna jasa memiliki kemudahan dan keleluasaan berkomunikasi untuk memberikan pengaduan,

saran dan masukan serta difasilitasi agar pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik.

9. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan adalah merupakan fasilitas yang disediakan oleh UPT dalam melayani pengguna jasa, meliputi sarana dan prasarana. Pengolahan data hasil survei secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi google form proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat bermanfaat.

Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Nilai SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) Triwulan I di Stasiun KIPM Yogyakarta adalah 96,99 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Mutu pelayanan bernilai “A” atau kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta adalah “SANGAT BAIK”.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pengukuran survei kepuasan masyarakat mempunyai 9 indikator. Masing-masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Dari hasil tabulasi data responden menunjukkan bahwa 11 orang atau sekitar 100.00% responden memberikan jawaban bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan sangat memuaskan.

Tabel 5. Persyaratan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	
2	Kurang Memuaskan		
3	Memuaskan	-	
4	Sangat Memuaskan	11	100,00
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024

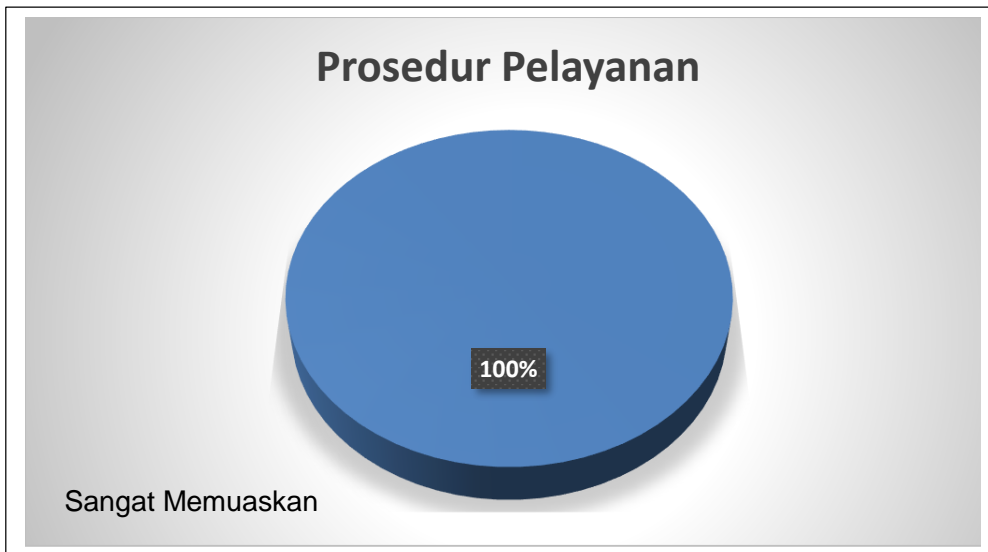


2. **Sistem, Mekanisme, Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; Kemudahan prosedur pelayanan terkait tata cara pelayanan. Prosedur pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 11 orang atau 100,00% responden menjawab kemudahan prosedur pelayanan sangat memuaskan.

Tabel 6. Prosedur Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	
2	Kurang Memuaskan	-	
3	Memuaskan	-	
4	Sangat Memuaskan	11	100,00
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024

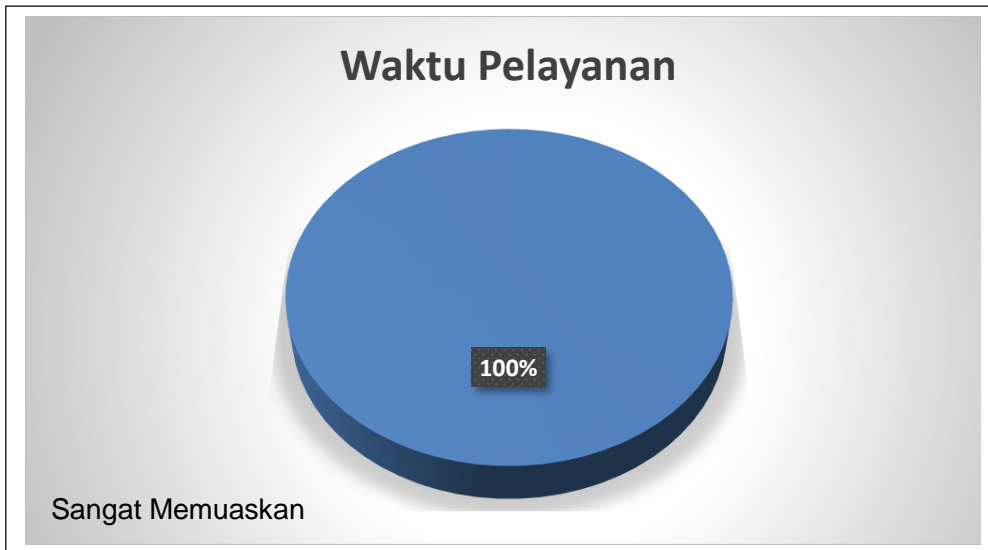


3. **Waktu pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta . Terdapat pelanggan yang mengatakan waktu pelayanan baik/memuaskan yaitu 1 orang atau 8,33% sedangkan tanggapan responden yang mengatakan waktu pelayanan pelayanan sangat baik/sangat memuaskan sebanyak 11 orang atau 91,67%.

Tabel 7. Waktu Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	11	100,00
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024.

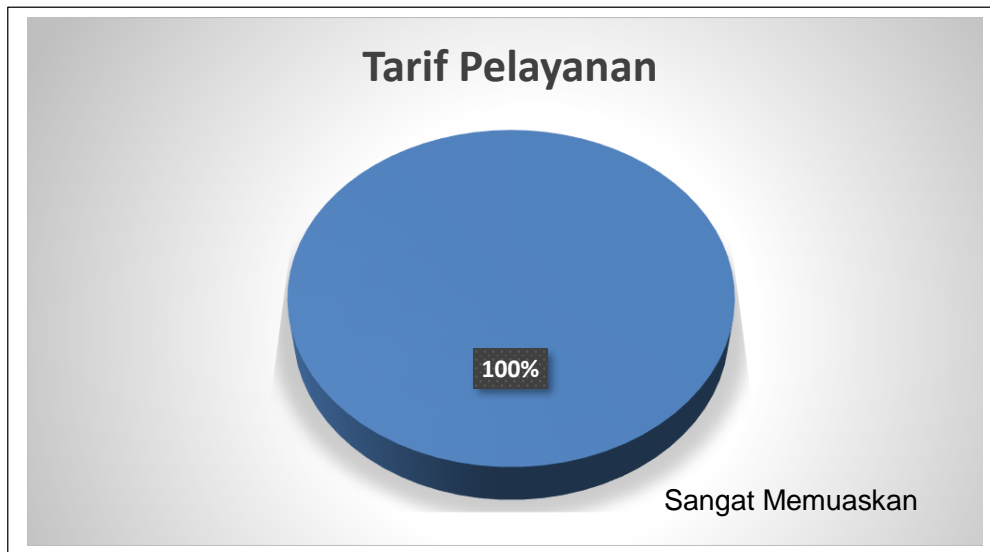


4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pada Stasiun KIPM Yogyakarta hasil jawaban responden menunjukkan 1 responden atau 8,33% memberikan penilaian baik/memuaskan dan memberikan penilaian sangat baik/sangat memuaskan 11 responden atau 100,00% pada tarif yang diberlakukan.

Tabel 8. Biaya/Tarif Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	11	100,00
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024

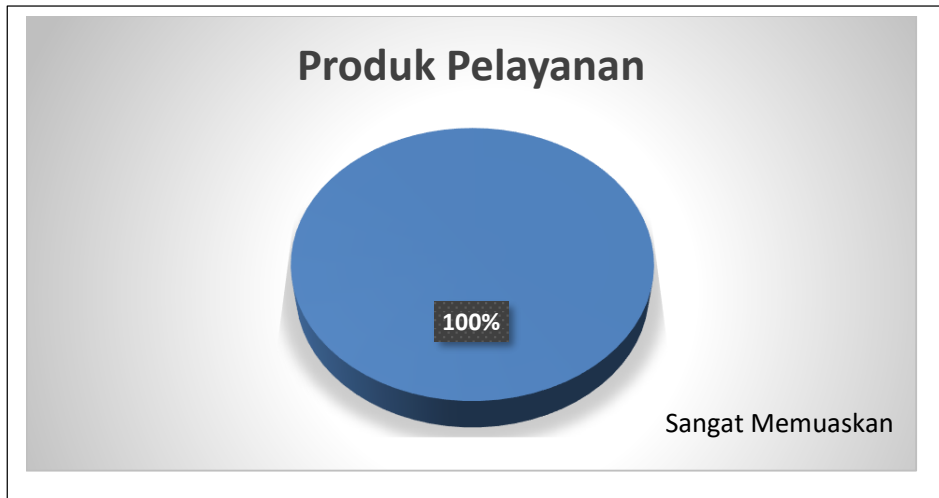


5. **Produk spesifikasi** jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 11 orang atau 100,00 % menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sangat baik/sangat memuaskan.

Tabel 7. Produk Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	
2	Kurang Memuaskan	-	
3	Memuaskan	-	
4	Sangat Memuaskan	11	100,00
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024

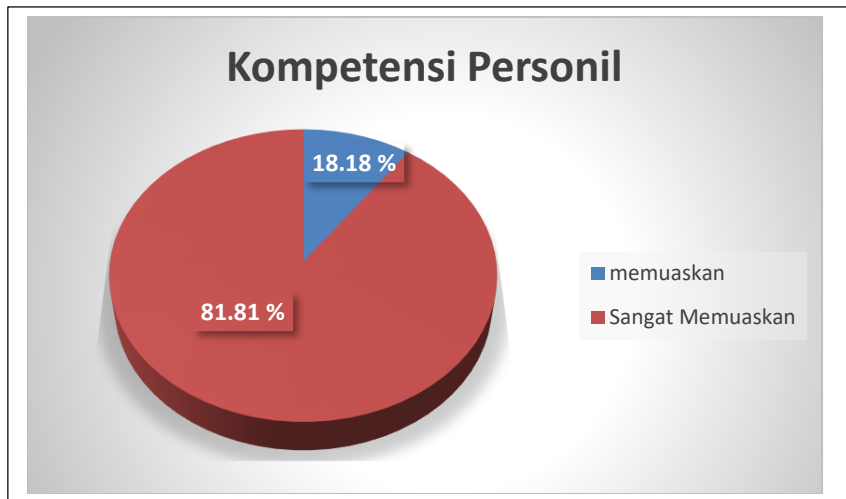


6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kemampuan Petugas Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 18,18% menyatakan kompetensi pelaksana Baik/memuaskan dalam memberikan pelayanan sedangkan 81,82% menyatakan kompetensi petugas pelayanan Sangat Baik/sangat memuaskan.

Tabel 8. Kompetensi Personil pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	
2	Kurang Memuaskan	-	
3	Memuaskan	2	18,18
4	Sangat Memuaskan	9	81,82
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024

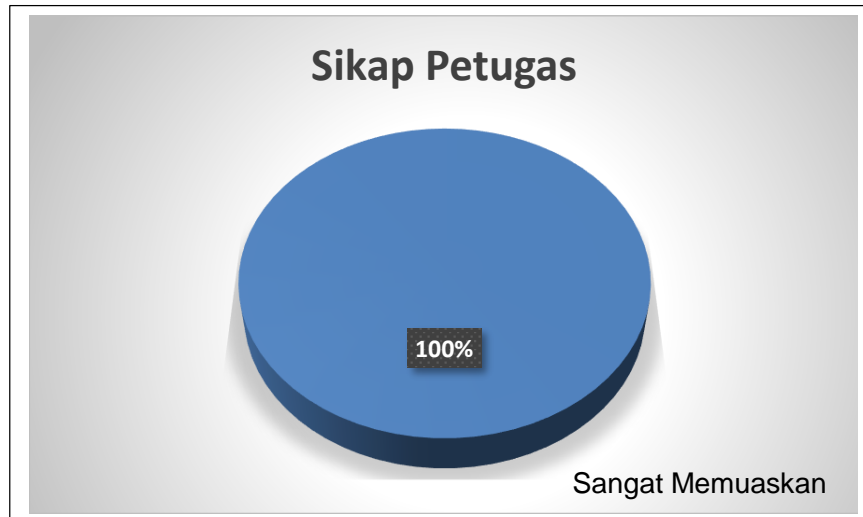


7. **Sikap/Perilaku Pelaksana**, yaitu petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil responden pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan mengatakan Perilaku pelaksana sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan dengan bobot 100,00% dapat disimpulkan perilaku pelaksana Sangat Baik/sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 9. Sikap Petugas/Personil pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	11	100,00
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024

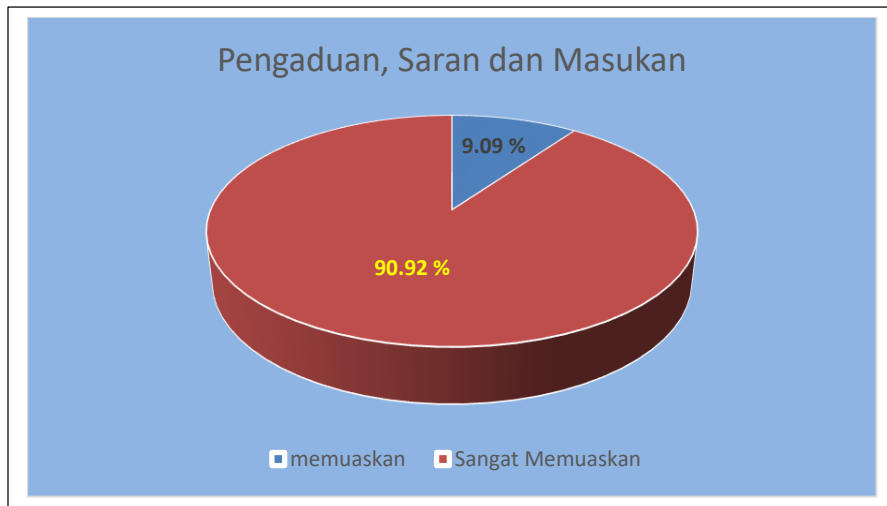


8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Peggunalayanan Stasiun KIPM Yogyakarta memiliki kemudahan dan keleluasaan dapat berkomunikasi untuk memberikan pengaduan, saran dan masukan serta difasilitasi agar pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik. Hasil responden pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 1 orang atau 9,09% responden memberikan penilaian penanganan pengaduan, saran dan masukan memuaskan dan 10 orang atau 90,91% memberikan jawaban pengaduan, saran dan masukan sangat memuaskan.

Tabel 10. Pengaduan, saran dan masukan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	1	9,09
4	Sangat Memuaskan	10	90,91
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024

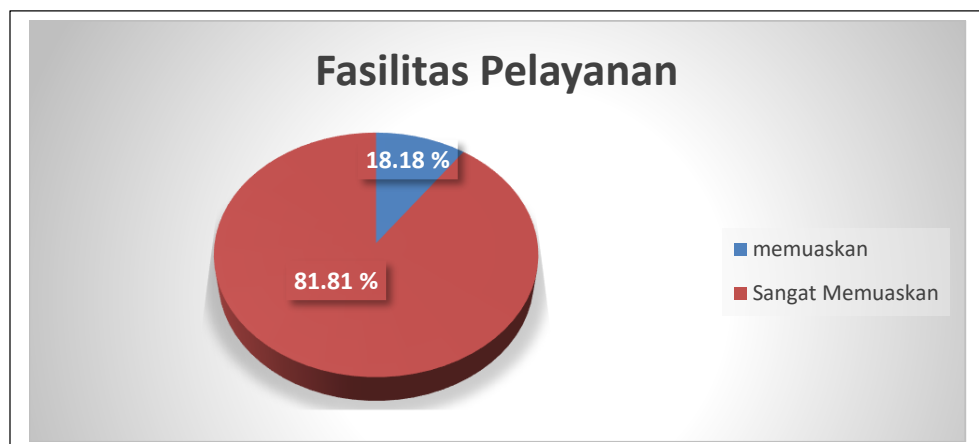


9. **Fasilitas Pelayanan yang tersedia**, yaitu Fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan baik yang termasuk dalam service dalam melayani pengguna jasa. Hasil responden pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 2 responden atau 18,18 % responden memberikan penilaian penanganan pengaduan, saran dan masukan memuaskan, dan/atau 81,82% memberikan jawaban pengaduan, saran dan masukan Sangat Memuaskan atau sebanyak 9 responden.

Tabel 11. Fasilitas Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	
2	Kurang Memuaskan	-	
3	Memuaskan	2	18,18
4	Sangat Memuaskan	9	81,82
Jumlah		11	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan I Tahun 2024



Untuk tingkat kepuasan kategori **sangat memuaskan** pada bulan Januari - Maret tahun 2024 ini dijumpai pada unsur Persyaratan Layanan, Kemudahan Prosedur, Waktu Penyelesaian dan Kesesuaian Biaya. Sedangkan tingkat kepuasan kategori **memuaskan** dijumpai pada kesesuaian Produk, Kecepatan Respon, Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas, Layanan Konsultasi dan Kualitas Isi/Sarana tetapi prosentasenya kecil. Oleh sebab itu untuk kompetensi petugas pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta serta komunikasi harus tetap dipertahankan sangat baik dalam memberikan layanan yang cepat dan ramah terhadap stakeholder Stasiun KIPM Yogyakarta akan berupaya secara terus menerus untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada semua

pelanggan/pengguna jasa karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta triwulan I tahun 2024 yang dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2024 ini memperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 98,23 dengan **kategori A (Sangat baik)**.

4.2. Rencana tindak lanjut

Tabel 12. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Periode Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				PJ
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan						
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
3	Waktu Pelayanan						
4	Biaya, Tarif						
5	Produk Spesifik						
6	Kompetensi pelaksana						
7	Sikap/Perilaku						
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan						
9	Fasilitas Pelayanan						

Peningkatan Kualitas Petugas pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta meliputi : Peningkatan ketrampilan petugas melalui refreshment, pelatihan dan magang. Hal yang paling mendasar untuk menjadi seorang petugas karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan adalah kemampuan pengetahuan, keterampilan dan sikap profesional yang tinggi dalam mengemban amanah tugas dan fungsinya. Ketrampilan petugas pelayanan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang petugas pada aspek moralitas dan tanggungjawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang berdasar pada amanah sebagai seorang Pegawai Negeri Sipil.

4.3. Tren Nilai SKP

Tren nilai kepuasan masyarakat mengacu pada perubahan atau pola yang teramati dari waktu ke waktu dalam tingkat kepuasan yang dirasakan atau dinilai oleh masyarakat terhadap layanan, produk, atau pengalaman tertentu. Hal ini dapat diukur melalui survei atau penelitian yang dilakukan untuk memahami persepsi, harapan, dan kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek kehidupan, seperti layanan publik, kualitas produk, aksesibilitas, atau kinerja organisasi dalam hal ini Stasiun KIPM Yogyakarta.

Tren nilai kepuasan masyarakat yang ada di Stasiun KIPM Yogyakarta terlihat sangat positif. tren positif yang terlihat dalam data ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat meningkat dari waktu ke waktu, juga menunjukkan perbaikan atau peningkatan dalam penyediaan layanan atau produk.

Dari analisis tren nilai kepuasan masyarakat (pengguna layanan) dapat memberikan masukan yang berharga bagi penyedia layanan dalam hal ini Stasiun KIPM Yogyakarta untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau perubahan, serta untuk mengevaluasi efektivitas tindakan perbaikan yang telah diimplementasikan.

Dengan memahami tren nilai kepuasan masyarakat, diharapkan Stasiun KIPM Yogyakarta selaku pemberi layanan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan memenuhi harapan mereka.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 13. Rekapitulasi data hasil survei kepuasan masyarakat di StasiunKIPM Yogyakarta

Yogyakarta Triwulan IV tahun 2023 dan Triwulan I tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Rata – rata	
		Triwulan IV	Triwulan I
U1	Persyaratan	3.74	3.44
U2	Prosedur	3.67	3.52
U3	Waktu pelayanan	3.55	3.45
U4	Biaya / tarif	3,77	3.72
U5	Produk layanan	3.63	3.56
U6	Kompetensi pelaksana	3.66	3.8
U7	Perilaku pelaksana	3.77	3.8
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3.66	3.68
U9	Sarana dan Prasarana	3.85	3.88
	Nilai IKM	91.667	98,23

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur 1, 3	Pengguna layanan belum mendapatkan informasi secara jelas terkait persyaratan Karantina (SOP)	√				Maria T.S
2.	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan sarana prasarana Stasiun KIPM Yogyakarta terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	√				Maria T.S
3.	Kritik dan saran	Terkait saran untuk membangun canopy yang menghubungkan antara ruang Pelayanan dan TPF I maka sudah ditindaklanjuti dengan membuat usulan anggaran di tahun 2024 terkait pembuatan sarana dan prasarana.	√				Maria T.S

Tabel 14. Realisasi atas rencana tindaklanjut SKM Triwulan I 2024

No	Prioritas Unsur	Realisasi atas rencana tindaklanjut
1	Unsur 1, 3	Akan dilakukan penyediaan leaflet terkait SOP di ruangan pelayanan, Sosmed dan Website SKIPM Yogyakarta
2	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan sarana prasarana Stasiun KIPM Yogyakarta terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3	Kritik dan saran	Terkait saran untuk membangun canopy yang menghubungkan antara ruang Pelayanan dan TPFI maka sudah ditindaklanjuti dengan membuat usulan anggaran di tahun 2024 terkait pembuatan sarana dan prasarana.

BAB VI KESIMPULAN

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta Triwulan I tahun 2024 yang dilaksanakan pada bulan Januari - Maret tahun 2024 diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 98,23% dengan kategori **A (SANGAT BAIK)**. Survei dilakukan terhadap 11 orang responden yang menggunakan jasa layanan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan.



2024

**LAPORAN EVALUASI TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TA. 2024
(JANUARI S.D MARET 2024)**

**STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN YOGYAKARTA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehingga Laporan Evaluasi Tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 dapat terselesaikan dengan baik. Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024, dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) Yogyakarta merupakan salah satu perwujudan penyelenggaraan birokrasi aparatur negara. Pelayanan publik dalam hal ini adalah memberikan layanan kepada suatu perusahaan, perorangan, maupun pihak lain yang mempunyai kepentingan berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Stasiun KIPM Yogyakarta. Melalui hasil Survey yang dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 2024, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Stasiun KIPM Yogyakarta.

Akhir kata, semoga Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I lingkup Stasiun KIPM Yogyakarta dapat dijadikan referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat membantu dalam penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Yogyakarta, April 2024

Plt. Kepala Stasiun KIPM Yogyakarta



Muchamad Taufiq Trisna Jaya

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	1
1 Latar Belakang	1
2 Dasar Hukum	2
3 Tujuan dan Manfaat	2
4 Ruang Lingkup	3
5 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN	5
1 Ruang Lingkup	5
2 Persiapan	5
BAB III. HASIL PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	8
BAB IV. EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	10
BAB V. TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI SKM	13
BAB VI. PENUTUP	14

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penetapan unsur penilaian mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi standar pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

2. Dasar Hukum

1. 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;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Tujuan dan Manfaat

Penyusunan Laporan Evaluasi Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan melakukan evaluasi terhadap nilai hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Stasiun KIPM Yogyakarta. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk menggambarkan kekuatan dan kelemahan dalam memberikan pelayanan lingkup Stasiun KIPM Yogyakarta. Melakukan perbaikan pelayanan publik di Stasiun KIPM Yogyakarta secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Evaluasi tindak lanjut terhadap survey kepuasan masyarakat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik lingkungan Stasiun KIPM Yogyakarta;
5. Bagi masyarakat dapat memberikan ruang partisipasi untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPT Stasiun KIPM Yogyakarta.

4. Ruang Lingkup

Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Survey Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** 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.
3. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
4. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
5. **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.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks 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.

5. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 telah ditetapkan sembilan (9) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Waktu penyelesaian (janji layanan), yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
4. Ketepatan Waktu pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. Sarana Prasarana, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, yaitu kepastian dalam ketersediaan dan tindak lanjut hasil pengaduan dari masyarakat.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

1. Ruang Lingkup

Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan bagian dari evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik pada bidang-bidang di lingkungan Stasiun KIPM Yogyakarta mulai bulan Januari s.d Maret 2024.

2. Persiapan

A. Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- a. Pembina/Penanggung Jawab
- b. Pelaksana yang terdiri dari:
 - Ketua
 - Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 1 orang.

B. Penyiapan Bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan atas penyelenggaraan pelayanan publik Stasiun KIPM Yogyakarta. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dalam Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : berisi data identitas responden

Bagian II : berisi pertanyaan mengenai 9 unsur pelayanan

Bagian III : berisi saran dan kritik dari responden terhadap penyelenggara pelayanan

b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana atau berbelit-belit, tampilan web atau aplikasi untuk *user* tidak mudah dipahami atau membingungkan, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, tampilan web kurang mudah dipahami, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit, tampilan web mudah dipahami tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

C. Penetapan Responden, Pengumpulan dan Analisa Data

1. Responden

Responden adalah setiap orang yang menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta dimana jumlahnya ditentukan secara acak sebanyak 25 orang.

2. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur. Tautan pengisian kuesioner yaitu Pengisian kuesioner dilakukan melalui <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm>. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret 2024. Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *google form*. Analisa data dilakukan sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandarisasi secara nasional.

3. Pengolahan dan Analisa Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang kemudian dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

No.	Unsur Uraian Penilaian
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan
3.	Waktu Layanan
4.	Informasi Biaya/Tarif Layanan
5.	Kesesuaian produk layanan
6.	Kompetensi Personil
7.	Kesigapan dan keramahan petugas pelayanan
8.	Penanganan dan Tindak lanjut pengaduan
9.	Fasilitas Pelayanan

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

BAB III

HASIL PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian indeks kepuasan masyarakat dengan responden masyarakat yang menggunakan layanan Stasiun KIPM Yogyakarta dilakukan terhadap 11 responden dalam periode penilaian Januari s.d Maret 2024 (Periode Triwulan I). Penilaian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat/pengguna jasa dan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta yang merupakan unit pelayanan publik instansi pemerintah.

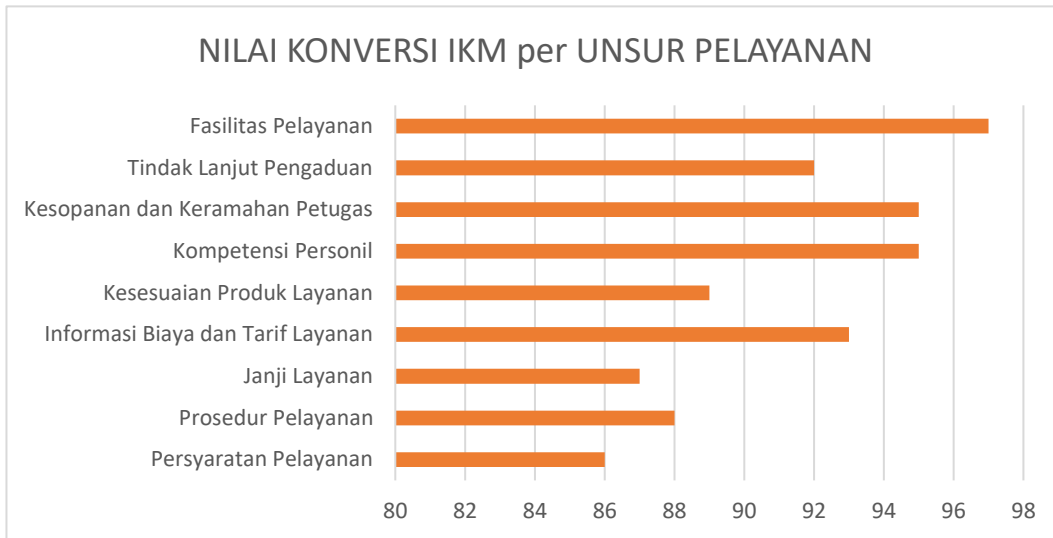
Hasil indeks kepuasan pelanggan dengan nilai **98,23** dengan tingkat kepuasan masyarakat yaitu sangat baik hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan unsur pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta sangat memuaskan masyarakat.

HASIL

Nilai rata-rata (NRR) unsur pelayanan dan Konversi IKM per unsur Pelayanan
NRR unsur pelayanan adalah hasil jumlah nilai per unsur pelayanan dibagi jumlah responden sebanyak 11 responden sedangkan nilai konversi IKM per unsur pelayanan adalah nilai rata-rata dikalikan nilai dasar 11. Adapun nilai NRR dan IKM per unsur pelayanan di UPT Stasiun KIPM Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai rata-rata dan Nilai konversi IKM unsur pelayanan di Stasiun KIPM Yogyakarta

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI KONVERSI IKM
1.	Persyaratan	3.44	86
2.	Prosedur	3.52	88
3.	Waktu penyelesaian (Janji Layanan)	3.45	87
4.	Biaya / tarif	3.72	93
5.	Produk layanan	3.56	89
6.	Kompetensi pelaksana	3.8	95
7.	Perilaku pelaksana	3.8	95
8.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3.68	92
9.	Sarana dan Prasarana	3.88	97



Gambar 1. Nilai konversi IKM per unsur pelayanan dalam survey Triwulan I Tahun 2024 lingkup Stasiun KIPM Yogyakarta.

Berdasarkan data tabel 1 yang digambarkan dalam grafik gambar 1 terlihat bahwa unsur pelayanan terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan dan Janji Layanan. Sedangkan unsur pelayanan tertinggi adalah Fasilitas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas dan Kompetensi personil di Stasiun KIPM Yogyakarta.

Berdasarkan resume data respon pelanggan sebanyak 11 pelanggan informasi yang didapat adalah 1 orang atau 9,09% responden memberikan penilaian penanganan pengaduan, saran dan masukan memuaskan dan 10 orang atau 90,91% memberikan jawaban pengaduan, saran dan masukan sangat memuaskan. Data ini digunakan sebagai bahan evaluasi Survey kepuasan masyarakat.

BAB IV

EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil data Survey kepuasan masyarakat tersebut di atas, maka informasi penting yang disampaikan antara lain:

1. Gambar 1 dapat dilihat bahwa nilai yang paling rendah adalah unsur persyaratan pelayanan diantara delapan unsur lainnya dengan nilai konversi IKM 86. Dengan kata lain responden pengguna layanan Stasiun KIPM Yogyakarta menilai persyaratan pelayanan adalah unsur yang paling tidak memuaskan bagi responden. Penilaian ini memberikan informasi bahwa perlunya peningkatan dalam penyampaian informasi persyaratan yang dibutuhkan untuk setiap layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Masyarakat kemungkinan belum mendapatkan informasi secara komprehensif akan setiap layanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta. Unsur persyaratan pelayanan yang diterapkan di Stasiun KIPM Yogyakarta dalam hal ini diantaranya adalah persyaratan dalam pengajuan sertifikat kesehatan ikan yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa, diantaranya pemenuhan persyaratan minimal pendaftaran PPK online seperti data diri dan NPWP. Sistem pendaftaran PPK online itu sendiri memerlukan akses internet untuk mengisi data dan mengunduh dokumen yang dipersyaratkan sesuai Permen KP No 38 tahun 2019. Selain itu dalam melakukan tindakan karantina terhadap media pembawa juga diberlakukan verifikasi, validasi dan klasifikasi dokumen permohonan. Apabila media pembawa yang akan dilalulintaskan memerlukan persyaratan sesuai dengan peraturan menteri lainnya maka pengguna jasa harus mendapatkan rekomendasi terlebih dahulu sebelum mendapatkan dokumen karantina ikan. Selain itu analisa media juga diperlukan sebagai persyaratan apakah media tersebut dapat dikirim tanpa pemeriksaan laboratoris atukah perlu dilakukan tindakan laboratoris sebelumnya. Persyaratan pelayanan yang diterapkan di Stasiun KIPM Yogyakarta telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penilaian konversi IKM terhadap persyaratan pelayanan adalah 86 dengan kategori konversi **Baik**. Persyaratan layanan walaupun nilainya merupakan terendah dari semua unsur namun masih dalam kategori konversi Baik. Hal ini kemungkinan responden merasa cukup terbantu dengan layanan respon cepat yang diberikan petugas baik via Whatsapp maupun informasi secara langsung, sehingga pengguna jasa dapat mendapatkan informasi yang cepat apabila mendapatkan kendala teknis maupun secara persyaratan aturan.

Evaluasi terhadap hal ini dapat dijadikan bahan acuan untuk memperbanyak informasi dalam bentuk spanduk, banner maupun leaflet. Selain

itu hal ini dapat dijadikan acuan untuk merelokasi informasi persyaratan pelanggan baik dalam bentuk digital maupun manual tentang persyaratan layanan yang diberikan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang persyaratan layanan sebelum mereka datang ke kantor Stasiun KIPM Yogyakarta. Selain itu sosialisasi secara terus menerus khususnya tentang persyaratan layanan dalam hal ini pengeluaran media pembawa terhadap pengguna jasa mengacu pada peraturan menteri KP no 38 tahun 2019 baik juga dapat dijadikan acuan baik dalam pertemuan sosialisasi formil maupun coffee morning. Selain itu untuk menaikkan nilai kepuasan masyarakat dalam hal unsur persyaratan pelanggan maka dirasa perlu mendapatkan informasi tentang jenis ikan yang dibatasi, dilarang dan dilindungi serta media pembawa tertentu harus dipastikan bukan merupakan media pembawa penyakit sesuai dengan Kepmen KP No 17 Tahun 2021.

2. Penilaian terendah kedua adalah janji layanan. Unsur ketepatan waktu layanan hendaknya masih perlu mendapatkan perhatian walaupun secara keseluruhan nilai konversi IKM adalah 87 (**Baik**). Stasiun KIPM Yogyakarta menerapkan standar pelayanan dimana dari pengajuan permohonan paling cepat adalah 3 (hari) media pembawa dapat dilalulintaskan dengan catatan media pembawa tersebut bukan merupakan jenis yang dilarang, dibatasi dan dilindungi sesuai dengan Permen KP No 19 Tahun 2020. Selain itu media pembawa tertentu harus dipastikan bukan merupakan media pembawa penyakit sesuai dengan Kepmen KP No 17 Tahun 2021. Apabila media pembawa berdasarkan analisa memerlukan pemeriksaan laboratoris maka memerlukan waktu sekitar 3 sampai 5 hari sampai keluar hasil pemeriksaan. Namun untuk pengguna jasa yang telah mempunyai sertifikat CKIB (Cara Karantina Ikan yang Baik) maka pengguna jasa dapat bermohon dan mengirimkan media nya kapanpun sesuai dengan permohonan tanpa melalui pemeriksaan labortoris dikarenakan unit budidaya tersebut telah dilakukan kegiatan Surveylan dan monitoring terhadap resiko penyebaran penyakit ikan karantina (PIK) secara periodik. Hal ini dilakukan memastikan bahwa media pembawa di unit usaha tersebut bebas dari hama dan penyakit ikan karantina (HPIK). Sehingga dimungkinkan responden yang merasa kurang puas dalam hal layanan waktu merupakan responden yang tidak menerapkan sertifikasi CKIB.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penting diketahui oleh pengguna jasa tentang Permen KP nomor 38 tahun 2019 tentang Pengeluaran Media Pembawa. Permen KP tersebut mengatur dimana media pembawa dimana unit usaha pembudidaya nya telah tersertifikasi CKIB dapat melaporkan kepada petugas karantina ikan paling lambat 4 jam sebelum keberangkatan sehingga bisa mendapatkan layanan yang lebih cepat. Media pembawa yang tidak memerlukan pemeriksaan laboratoris dan bukan merupakan jenis yang dilarang dan dibatasi sehingga hanya dilakukan pemeriksaan klinis perlu dievaluasi kembali jumlah hari yang dipersyaratkan sebelum keberangkatan, dalam hal ini 3 hari yang diterapkan di Stasiun KIPM Yogyakarta. Namun demikian nilai waktu layanan pada umumnya adalah baik, dikarenakan kurang lebih 70% pengguna jasa telah tersertifikasi CKIB.

3. Penilaian tertinggi terhadap unsur layanan di Stasiun KIPM Yogyakarta yang perlu dipertahankan adalah unsur Fasilitas pelayanan, Keramahan dan kesopanan petugas dan Kompetensi Personil. Stasiun KIPM Yogyakarta dalam hal ini telah berkomitmen untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa yang menggunakan jasa layanan perkarantinaan lingkup Stasiun KIPM Yogyakarta dengan memberikan fasilitas pelayanan. Selain itu Stasiun KIPM Yogyakarta secara periodik juga memberikan bekal teknis kepada petugas layanan sehingga dapat memberikan layanan publik dengan baik dalam hal kompetensi dan sikap petugas.

Hal ini merupakan unsur pelayanan yang menjadi kekuatan Stasiun KIPM Yogyakarta sehingga perlu dipertahankan.

BAB V

TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Stasiun KIPM Yogyakarta melakukan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi survey kepuasan masyarakat secara berkala. Berdasarkan nilai rata-rata/nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta pada Periode Triwulan I TA. 2024 (Januari s.d Maret 2024) memperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 98,23 dengan **kategori A (Sangat baik)**.

Pada Periode Triwulan I (Januari s.d Maret 2024), beberapa tindak lanjut yang perlu dilakukan, diantaranya:

1. Unsur persyaratan dan waktu penyelesaian (janji layanan).

Pengguna layanan belum mendapatkan informasi secara jelas terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) Persyaratan Layanan Karantina.

Tindak lanjut :

Memastikan tersedianya *leaflet* terkait SOP di ruang pelayanan, dan disosialisasikan melalui sosial media dan *Website* SKIPM Yogyakarta.

2. Unsur Fasilitas Pelayanan.

- Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta
- Adanya saran untuk membangun canopy yang menghubungkan antara ruang Pelayanan ke Tempat Pemeriksaan Fisik Ikan (TPFI).

Tindak lanjut:

- **Tetap memelihara dan mempertahankan sarana dan prasarana yang sudah baik, melakukan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana lainnya guna meningkatkan kualitas pelayanan;**
- **Telah dibangun canopy yang menghubungkan antara ruang Pelayanan ke TPFI.**

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta Triwulan I TA. 2024 yang dilaksanakan pada bulan Januari s.d Maret 2024 diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 98,23 dengan kategori **A (SANGAT BAIK)**. Survey dilakukan terhadap 11 orang responden yang menggunakan jasa layanan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan;
2. Masyarakat sangat memahami persyaratan pelanggan yang tersedia di Kantor Stasiun KIPM Yogyakarta, meskipun demikian persyaratan pelanggan harus tetap tersedia di ruang pelayanan guna mempermudah pelanggan dalam mendapatkan layanan.

B. SARAN

1. Stasiun KIPM Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan unsur layanan berupa fasilitas pelayanan, kesigapan dan keramahan petugas pelayanan serta kompetensi personil. Ketiga unsur ini merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dari 9 unsur pelayanan;
2. Stasiun KIPM Yogyakarta perlu meningkatkan sosialisasi tentang persyaratan layanan baik yang dapat diakses secara digital maupun manual seperti spanduk, *leaflet*, brosur dan sebagainya;
3. Stasiun KIPM Yogyakarta harus memastikan dan menginformasikan secara jelas tentang komitmen waktu layanan sertifikasi media pembawa maupun layanan laboratorium sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.