

#2024
KKP BEYOND



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024

Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataran

Jl. Adisucipto, kel. Pejarakan Karya, kec. Ampenan - Mataram
Telp. (0370) 6194701

KATA PENGANTAR

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

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram selaku penyelenggara pelayanan publik dibawah pembinaan Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan selaku Otoritas Kompeten melakukan kegiatan berupa Survei Kepuasan Masyarakat.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dalam hal ini Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan selaku Otoritas kompeten khususnya Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram dimasa yang akan datang. Kami juga berharap kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar kedepan kita dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dari semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 ini. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Mataram, 03 April 2024

Plt. Kepala Balai KIPM Mataram



Ni Luh Anggra Lasmika

NIP. 198303152006042001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan SKM	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..	13
5.1 Tabel Ringkasan SKM Triwulan III Tahun 2023	13
5.2 Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2023	15
5.3 Tabel Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2023	16
BAB VI KESIMPULAN	18

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM (Medsos)
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dan tidak konsisten,

terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada Tahun 2024 ini, Balai KIPM Mataram telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Domestik Keluar dan Domestik Masuk). Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004) tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud & tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau juga kekuatan dari pada Unit Pelayanan Teknis dalam hal ini Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dalam pelayanan Sertifikasi Ekspor, Impor, Domestik Keluar dan Domestik Masuk.
2. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik sehingga memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram.
5. Diketuainya Tingkat Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram.

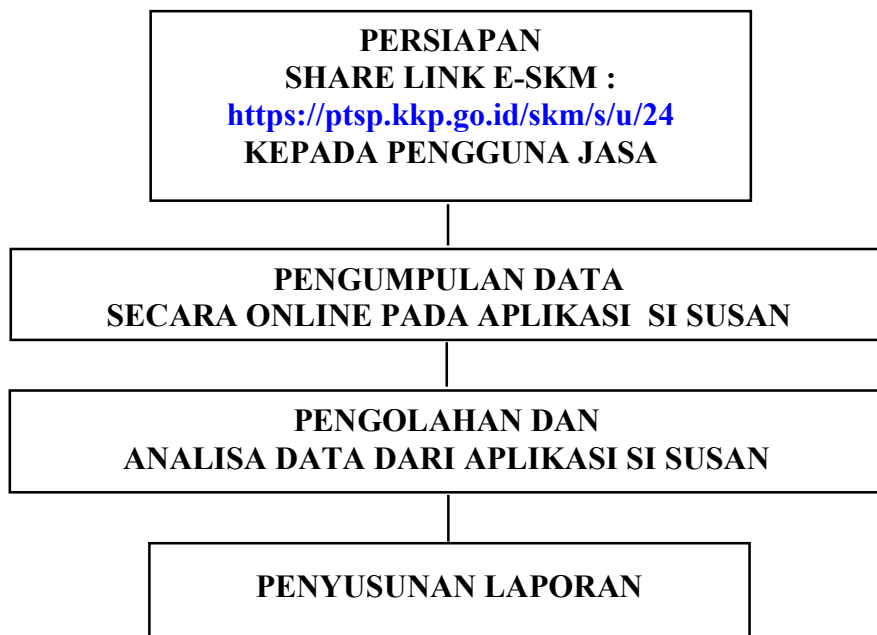
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Balai KIPM Mataram adalah pelaksanaan kegiatan survei terhadap bidang Pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Impor, Domestik Keluar dan Domestik Masuk) yang diisi oleh responden yang telah menerima pelayanan dari Balai KIPM Mataram minimal 3 bulan terakhir dengan mengisi kuesioner secara online pada link : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24>

2.2 Metode Pengumpulan Data

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

Adapun Bagian dari Kuesioner tersebut terdiri atas 5 (lima) bagian, yaitu:

Bagian I : Data Layanan

Berisi tentang pilihan layanan yang diterima yaitu :

- Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain.
- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/ HACCP).
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar).
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor).
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Impor).
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk).
- Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM).
- Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (*Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products*).
- Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air.

Bagian II : Data Responden

Berisi tentang :

- Waktu Survei
- Nama
- Jenis Usaha
- Jenis Kelamin/Gender
- Usia
- Pendidikan
- Pekerjaan

Bagian III: Pertanyaan yang terdiri dari 9 Unsur Prosedur Pelayanan

Bagian IV: Kesimpulan penilaian responden tentang pelayanan prima (sikap, keterampilan dan penampilan) petugas pelayanan BKIPM Mataram dengan memberikan nilai bintang (1 s/d 5 bintang).

Bagian V : Kritik dan Saran

Bagian VI : Submit Form

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Balai KIPM Mataram yang mana pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Balai KIPM Mataram dengan menggunakan kuisioner yang diisi secara langsung oleh responden melalui website : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> yang diisi secara online, kemudian dari data aplikasi SUSAN tersebut diolah untuk menjadi sebuah bentuk **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat**.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden melalui website: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> yang diisi secara online melalui aplikasi SUSAN (**Survei Kepuasan**). Link dibagikan kepada pengguna jasa secara langsung dengan mengirimkan link melalui WhatsApp dan secara langsung kita mintakan scan barcode atau masuk ke Link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> jika pengguna jasa langsung datang ke kantor pelayanan BKIPM Mataram.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Balai KIPM Mataram adalah pelaksanaan kegiatan survei yang dilakukan pada awal bulan Januari s/d akhir bulan Maret 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024 ini perlu dilakukan penentuan jumlah responden yang akan mengisi kuesioner yaitu dengan menggunakan formula Isaac dan Michael untuk menentukan jumlah responden sebagai pengguna layanan yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan Balai KIPM Mataram.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang telah diisi secara online melalui aplikasi **Susan (Survei Kepuasan)** oleh responden pada triwulan I Tahun 2024 didapatkan sebanyak 21 (dua puluh satu) responden yang telah mengisi data dengan baik dan data ini kemudian diolah serta dianalisis lebih lanjut.

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

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram dilakukan terhadap 9 unsur yaitu :

1. Penilaian tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram;
2. Penilaian mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram;
3. Penilaian mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram;
4. Penilaian mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan;
5. Pemahaman tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram;
6. **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan;
7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan;
8. Penilaian tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan;
9. Penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah diisi oleh responden melalui website : <https://pts.kkp.go.id/skm/s/u/24> didapatkan :

1. Jenis Usaha responden yang telah mengisi SKM adalah :
 - **Perseorangan** sebanyak 14 orang,
 - **Korporasi** sebanyak 7 orang.
2. Responden berdasarkan jenis kelamin/gender yang telah mengisi SKM adalah :
 - **Laki-laki** sebanyak 21 orang,
 - **Perempuan** sebanyak 0 orang.
3. Responden berdasarkan usia yang telah mengisi SKM adalah :
 - Usia < **25** tahun sebanyak 0 orang,
 - Usia **25 - 45** tahun sebanyak 17 orang,
 - Usia **45 - 60** tahun sebanyak 4 orang,
 - Usia > **60** tahun sebanyak 0 orang.
4. Responden berdasarkan pendidikan yang telah mengisi SKM adalah :
 - **SMA** sebanyak 12 orang,
 - **D3** sebanyak 2 orang,
 - **S1** sebanyak 7 orang,
 - **S2** sebanyak 0 orang,
 - **S3** sebanyak 0 orang.
5. Responden berdasarkan pekerjaan yang telah mengisi SKM adalah :
 - **Pelaku Usaha KKP** sebanyak 8 orang,
 - **Wirausaha** sebanyak 5 orang,
 - **Swasta** sebanyak 8 orang,
 - **Pelajar** sebanyak 0 orang.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks dapat dilihat pada tabel 1 dan 2 sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah nilai perunsur dan Nilai Rata-rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Penilaian tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.57	75
2.	Penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram.	3.62	76
3.	Penilaian mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.57	75
4.	Penilaian mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.	3.48	73
5.	Pemahaman tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram.	3.52	74
6.	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.	3.43	72
7.	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan.	3.57	75
8.	Penilaian tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan.	3.43	72
9.	Penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.	3.57	75

Tabel 2
Kategorisasi Kepuasan Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval Indeks Persepsi	Konversi Interval Indeks Persepsi	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,1 - 4,0	88,31 – 100,00	(A) Sangat baik
2	2,1 - 3,0	76,61 – 88,30	(B) Baik
3	1,1 - 2,0	65,00 – 76,60	(C) Kurang baik
4	0,1 - 1,0	25,00 – 64,99	(D) Tidak baik

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Untuk menciptakan proses pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas harus mendapatkan nilai baik atau bila perlu sangat baik dan untuk nilai yang kurang perlu ditingkatkan kembali khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai rendah agar mendapatkan nilai unsur pelayanan yang lebih baik lagi.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Penilaian mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram. (dengan nilai rata-rata 3.62), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan dan Penilaian tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan (rata-rata 3,43).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan I Tahun 2024 (Nilai Rendah)

No	Unsur Pelayanan	Tindak Lanjut
1.	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.	Memberikan informasi dan pengertian sekaligus permohonan maaf kepada pengguna jasa terkait adanya migrasi server ppk online di pusat yang menjadikan aplikasi berjalan lambat.
2.	Penilaian tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	Melakukan peningkatan kualitas sistem layanan sehingga masyarakat dapat lebih mudah dalam pengisian aplikasi sistem layanan

4.3 Tren Nilai SKM



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** dengan Nilai persepsi sebesar **88,23** berdasarkan kategorisasi kepuasan pelayanan berada dalam interval indeks persepsi antara 3,1 – 4,0 dengan nilai konversi interval indeks persepsinya berada antara 88,31 – 100,00. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanan Balai KIPM Mataram dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat mendapatkan nilai dengan indeks prestasi **BAIK (Tabel 2)**.

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. TABEL RINGKASAN SKM TRIWULAN IV TAHUN 2023

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Penilaian tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.74	640
2.	Penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram.	3.71	634
3.	Penilaian mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.71	635
4.	Penilaian mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.	3.74	639
5.	Pemahaman tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram.	3.72	636
6.	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.	3.61	617
7.	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan.	3.70	632
8.	Penilaian tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan.	3.71	634
9.	Penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.	3.71	634


**5.2. TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM
TRIWULAN IV TAHUN 2023**

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram	Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan atau di ruang PPID tentang perubahan alur proses terutama pada proses pembayaran PNBPN yang dibayarkan terlebih dahulu sebelum lanjut proses diterbitkannya HC (<i>Health Certificate</i>), sehingga unsur penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani menjadi unsur dengan penilaian terendah pada triwulan ke 3.				Setiap ada responden yang datang ke kantor Balai KIPM Mataram	Petugas Pelayanan

5.3. TABEL REALISASI ATAS RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN IV TAHUN 2023

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram	Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan atau di ruang PPID tentang perubahan alur proses terutama pada proses pembayaran PNBPN yang dibayarkan terlebih dahulu sebelum lanjut proses diterbitkannya HC (<i>Health Certificate</i>), sehingga unsur penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani menjadi unsur dengan penilaian terendah pada triwulan ke 4.		Yang datang ke kantor untuk melakukan pengiriman kebanyakan bukan langsung pemilik barang, biasanya ekspedisi atau orang yang diberikan kepercayaan untuk mengurus pengiriman komoditi perikanan.

BAB VI. KESIMPULAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balai KIPM Mataram dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari nilai persepsi sebesar **88,23** berada dalam interval indeks persepsi antara **3,1 – 4,0** dengan nilai konversi interval indeks persepsinya berada antara **88,31 – 100,00**. Pada triwulan I nilai yang didapat (88,23) lebih rendah dari triwulan sebelumnya (92,61) dan terdapat penurunan jumlah responden dari sebelumnya 171 responden pada triwulan IV tahun 2023 naik menjadi 21 responden pada triwulan I tahun 2024 terdapat penurunan jumlah responden sebanyak 150 responden dikarenakan tingkat kesadaran dari responden untuk mengisi link survei dan petugas yang selalu menyodorkan link survei setelah pengguna jasa menerima layanan karantina.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Penilaian mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram (dengan nilai rata-rata 3.62), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan dan Penilaian tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan (rata-rata 3,43).
- c. Berdasarkan hasil data **Survei Kepuasan (susan)** bahwa responden yang mengisi kebanyakan jenis usaha perseorangan dengan jumlah 14 responden dan 7 responden lainnya adalah korporasi karena mengingat pengguna jasa karantina kebanyakan adalah melakukan usahanya sendiri.
- d. Responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 21 orang dan perempuan adalah 0 orang.
- e. Usia responden terbanyak yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah pada usia < 25 tahun sebanyak 0 orang, usia 25 - 45 tahun sebanyak 17 orang, usia 45 – 60 tahun sebanyak 4 orang dan yang paling sedikit adalah usia > 60 tahun sebanyak 0 orang.
- f. Sedangkan berdasarkan pendidikan, responden yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** terbanyak adalah responden yang mempunyai pendidikan SMA sebanyak 12 orang, D3 sebanyak 2 orang, S1 sebanyak 7 orang, S2

sebanyak 0 orang dan S3 sebanyak 0 orang.

- g. Responden berdasarkan pekerjaannya yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah 8 orang pegawai swasta, 5 orang wirausaha, dan 8 orang pelaku usaha KKP .
- h. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ke 9 (sembilan) unsur layanan yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan Balai KIPM Mataram mempunyai nilai indeks persepsi yang **baik**, namun pada unsur yang terdapat nilai paling rendah perlu diprioritaskan untuk bisa ditingkatkan, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.
- i. Kritik dan saran dari responden yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah merasa puas terhadap layanan BKIPM Mataram, karyawan/petugasnya ramah dan baik dan menyarankan agar pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan.

LAMPIRAN

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai KIPM Mataram

Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/ HACCP)

Data Responden

Waktu
Survey

09-Oct-2023 07:40

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
 Korporasi

Jenis
Kelamin/Gen
der

- Pria/Laki-laki
 Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun 46 s/d 60 Tahun
 25 s/d 45 Tahun > 60 Tahun

Pendidikan

- SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 D3

Pekerjaan

- ASN Pegawai Swasta
 TNI/POLRI Wirausaha Non
 Pelaku Usaha KKP
KKP Pelajar /
Mahasiswa

Pertanyaan

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

(Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diunit kerja BKIPM)

- 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**

HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN TRIWULAN I TAHUN 2024 BALAI KIPM MATARAM PADA MEDIA SOSIAL

1. Facebook

The screenshot shows a Facebook post from the official page of Bkipm Mataram (@bppmhp.m). The post features a graphic with the following information:

- #2024 KKP BEYOND**
- Survei Kepuasan Masyarakat**
- 88,23 (BAIK)**
- 21 Responden**
- TRIWULAN I TAHUN 2024**
- Terimakasih atas partisipasinya dalam Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

The post text reads: "#SahabatBahari Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Mataram Triwulan I (Periode Januari s.d. Maret 2024), nilai indeks pelayanan publik sebesar 88,23 dengan kategori 'Sangat Baik'. Terima kasih kepada responden pengguna jasa layanan kami yang telah mengisi kuesioner SKM. BPPMHKP Mataram akan terus berkomitmen dan meningkatkan kualitas pelayanan kami dari umpan balik yang telah disampaikan."

Hashtags: #BPPMHKP, #25TahunKKP... See more

Engagement: 4 likes, 2 comments.

Comment by Panca Putu: Includes a thumbs up emoji.

2. Instagram

The screenshot shows an Instagram post from the account @bppmhp.mataram. The post features the same graphic as the Facebook post, with the following information:


- #2024 KKP BEYOND**
- Survei Kepuasan Masyarakat**
- 88,23 (BAIK)**
- 21 Responden**
- TRIWULAN I TAHUN 2024**
- Terimakasih atas partisipasinya dalam Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

The post text reads: "#SahabatBahari Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Mataram Triwulan I (Periode Januari s.d. Maret 2024), nilai indeks pelayanan publik sebesar 88,23 dengan kategori 'Sangat Baik'. Terima kasih kepada responden pengguna jasa layanan kami yang telah mengisi kuesioner SKM. BPPMHKP Mataram akan terus berkomitmen dan meningkatkan kualitas pelayanan kami dari umpan balik yang telah disampaikan."

Hashtags: #BPPMHKP, #25TahunKKP, #SailBeyondWithBlueEconomy, #2024KKPBeyond, #saktiwahyutrenggono

Engagement: Liked by noperta86 and 2 others (35 minutes ago).

Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan IV Tahun 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	<p>Penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram</p>	<p>Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan atau di ruang PPID tentang perubahan alur proses terutama pada proses pembayaran PNBP yang dibayarkan terlebih dahulu sebelum lanjut proses diterbitkannya HC (<i>Health Certificate</i>), sehingga unsur penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani menjadi unsur dengan penilaian terendah pada triwulan ke 4.</p>	 <p>The image shows two individuals, one in a dark shirt and one in a white shirt, seated at a small table in what appears to be a service counter or office. They are looking at documents together. The background features shelves with various items and framed certificates on the wall.</p>	<p>Yang datang ke kantor untuk melakukan pengiriman kebanyakan bukan langsung pemilik barang, biasanya ekspedisi atau orang yang diberikan kepercayaan untuk mengurus pengiriman komoditi perikanan.</p>



Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram