



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN ANGGARAN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pembuatan laporan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Palembang Triwulan I Tahun Anggaran 2024 dapat terselesaikan.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil analisis data parameter untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun Anggaran 2024 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kegiatan pelayanan publik yang telah dilaksanakan sekaligus sebagai salah satu bentuk pertanggung jawaban dan menjadi bahan informasi dan publikasi serta evaluasi guna penyusunan program kerja dan langkah kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Palembang.

Kami sadari laporan ini jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran kami harapkan guna kesempurnaan laporan ini. Kami mengucapkan terima kasih kepada tim pelaksana dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, 01 April 2024

Kepala,

Yoyok Fibrianto, S.E., S.Pi., M.Pi



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	8
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksana SKM.....	9
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	9
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	12
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	12
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	12
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	13
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	17
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM	
5.1 Hasil tindak lanjut SKM periode sebelumnya.....	20
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	23
6.2 Saran.....	23
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	11
Tabel 2. Nilai Perunsur Layanan Trwiulan I Tahun 2024.....	14
Tabel 3. Perbandingan Nilai Unsur Perilaku Tw IV dan Tw I.....	15
Tabel 4. Perbandingan Hasil SKM Tahun 2024.....	17
Tabel 5. Review Hasil SKM Periode 2023-2024.....	18
Tabel 6. Hasil Tindak Lanjut SKM T IV Tahun 2023.....	21

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Diagram 1. Tren Nilai SKM Tw IV dan Tw I Tahun 2024.....	18
Diagram 2. Tren Nilai SKM Tahun 2023 – 2024.....	19

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) Palembang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang melalulintaskan produk perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Palembang harus senantiasa menerapkan ketentuan-ketentuan karantina meliputi Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan, PP no 15 tahun 2002 tentang Karantina Ikan, dan Keputusan/Peraturan Menteri kelautan Perikanan serta Peraturan Kepala Badan KIPM No. PER. 03 BKIPM 2011 tentang Pedoman Teknis Penerapan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan selaku Otoritas Kompeten beserta aturan pelaksanaannya. Pelayanan tersebut diberikan dalam rangka memenuhi persyaratan area/daerah atau negara tujuan dan untuk menverifikasi pemenuhan persyaratan karantina bagi pemasukan komoditi perikanan ke wilayah Provinsi Sumatera Selatan.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan mutu pelayanan bahwa Stasiun KIPM Palembang berkomitmen terhadap pemenuhan persyaratan pengguna jasa yang merupakan masyarakat dalam melalulintaskan telah ditempuh berbagai upaya antara lain:

- a. Melakukan pelayanan secara transparan sehingga akan dijamin kepastian lamanya waktu pelayanan dan besarnya biaya yang harus dibayar oleh masyarakat.
- b. Melakukan peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana pelayanan sehingga dapat mempercepat pelayanan namun

jaminan bahwa ikan yang dilalulintaskan tersebut bebas hama dan penyakit ikan dan terjamin mutunya atau memenuhi persyaratan negara atau daerah tujuan yang menjadi tujuan utama.

- c. Menerapkan Standar Internasional Pelayanan Publik di bidang Sertifikasi Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dengan di akreditasi pelayanan publik di lembaga Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM) dengan sertifikat akreditasi No : QAIC/ID/11053-A tanggal 29 November 2022.

Penyelenggara pelayanan publik tersebut senantiasa dievaluasi kinerja pelayanannya secara periodik yaitu setiap tahun sekali yang hasilnya dipergunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/14/MENPANRB/2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. PER 02 MEN 2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
- e. Keputusan Kepada Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan No. 233/KEP-BKIPM/2013 tentang Maklumat Pelayanan Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Untuk mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Palembang yang merupakan Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei kepuasan masyarakat.
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e) Dari masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

1.4 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 dilaksanakan oleh petugas pelayanan di Kantor Stasiun KIPM Palembang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

2.2.1 Persiapan

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV dilaksanakan dengan membuat jadwal palang kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan pembentukan tim petugas Survei.

2.2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner secara online melalui situs yang dibuat oleh Kementarian Kelautan dan Perikanan melalui link <http://pts.p.kkp.go.id/skm/>. Pengisian kuisioner ini ditujukan kepada pengguna jasa / masyarakat pengguna layanan di Stasiun KIPM Palembang mulai tanggal 01 Januari – 31 Maret 2024. Jumlah responden yang mengisi link tersebut 71 responden.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data Survei dilakukan dengan cara pengolahan secara komputerisasi. Data *entry* dan penghitungan dilakukan dengan program komputer /sistem data base.

Teknik analisis data dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks

kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

2.2.4 Pelaporan

Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 1. 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 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan data:

- 1) Data isian kuesioner mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9) bisa diinput oleh setiap responden melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/> ;
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapat nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikalikan dengan nilai dasar 25.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Adapun lokasi pengumpulan data adalah di Kantor Stasiun KIPM Palembang

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei kepuasan masyarakat Triwulan I tahun anggaran 2024 dilaksanakan secara online melalui link kuisioner yang telah disiapkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 01 Januari – 31 Maret 2024 melalui situs <http://ptps.kkp.go.id/skm> atau juga bisa melalui barcode yang telah tersedia di ruangan pelayanan.

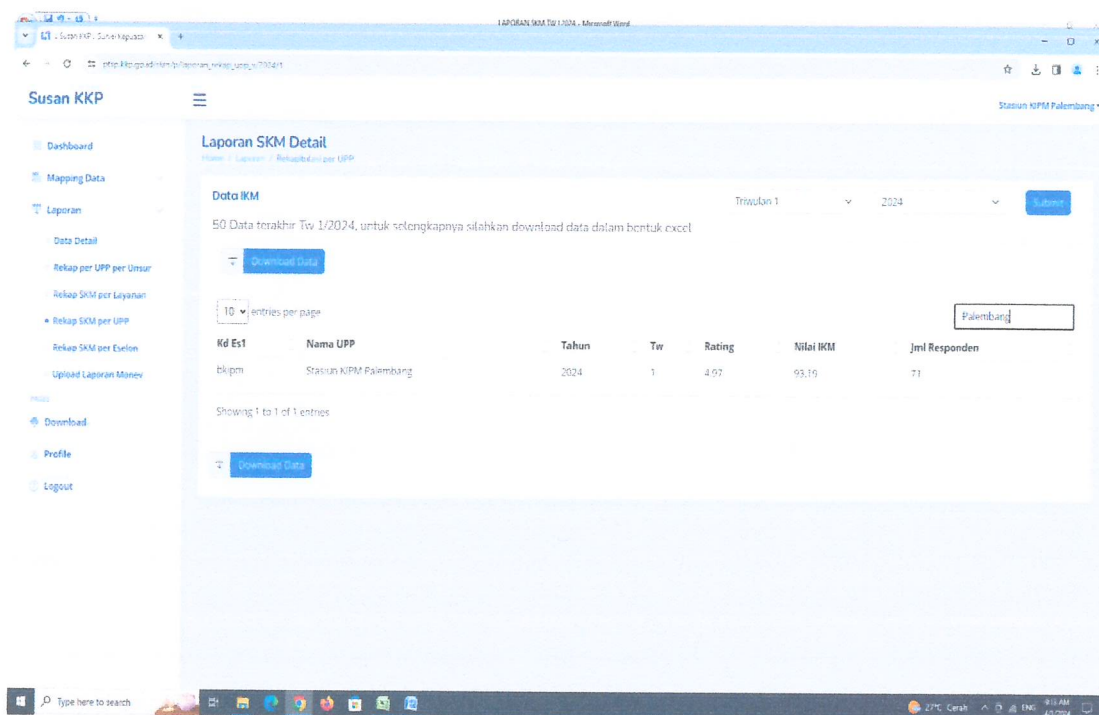
2.5 Penentuan Jumlah Responden

Adapun sasaran responden yang ditetapkan adalah masyarakat pengguna layanan di Stasiun KIPM Palembang dengan jumlah 71 responden.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Berikut ini adalah hasil pengolahan Pelayanan di Stasiun KIPM Palembang Triwulan I tahun 2024 yang diambil dari link Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan.



Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkpm	Stasiun KIPM Palembang	2024	1	4.97	95.16	71

Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat SKIPM Palembang Triwulan I Tahun 2024

Dari hasil kuisioner menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan

Palembang pada Triwulan I Tahun 2024 adalah **93.19** Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat = **93.19** dengan jumlah yang telah mengisi kuisisioner sebanyak **71** responden
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan Stasiun KIPM Palembang **Sangat Baik**

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

Tabel 2: Nilai Per Unsur Layanan Triwulan I Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR LAYANAN	KINERJA UNSUR LAYANAN
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	3.80	Sangat Baik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3.70	Sangat Baik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3.73	Sangat Baik
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	3.79	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3.76	Sangat Baik
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	3.68	Sangat Baik
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?	3.66	Sangat Baik
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	3.73	Sangat Baik
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?	3.69	Sangat Baik

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan nilai per unsur layanan Triwulan I Tahun 2024 diperoleh nilai kinerja **Sangat Baik**. Ini menunjukkan bahwa tiap-tiap unsur layanan di Stasiun KIPM Palembang untuk periode Triwulan I memiliki kelebihan sehingga diperoleh nilai SKM yang tinggi dengan nilai **93.19** dengan nilai kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Perbandingan nilai unsur-unsur pelayanan Triwulan IV Tahun 2023 dan Triwulan I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3: Perbandingan Nilai Unsur Penilaian Triwulan IV Tahun 2023 dan Triwulan I Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	HASIL PERBANDINGAN NILAI UNSUR
		Triwulan IV Tahun 2023		Triwulan I tahun 2024		
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	3,77	Sangat Baik	3.80	Sangat Baik	Naik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3,73	Sangat Baik	3.70	Sangat Baik	Turun
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3,65	Sangat Baik	3.73	Sangat Baik	Naik
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	3,77	Sangat Baik	3.79	Sangat Baik	Naik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3,74	Sangat Baik	3.76	Sangat Baik	Naik

6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	3,63	Sangat Baik	3,68	Sangat Baik	Naik
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?	3,71	Sangat Baik	3,66	Sangat Baik	Turun
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	3,73	Sangat Baik	3,73	Sangat Baik	Tetap
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?	3,69	Sangat Baik	3,73	Sangat Baik	Naik

Berdasarkan tabel diatas, nilai unsur pelayanan pada Triwulan IV Tahun 2023 dan Triwulan I Tahun 2024 semua memperoleh nilai kinerja unsur pelayanan dalam kategori **Sangat Baik** pada 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil perbandingan nilai per unsur layanan Triwulan IV Tahun 2023 dan Triwulan I Tahun 2024 terdapat 2 (dua) unsur mengalami penurunan, 6 (enam) unsur mengalami kenaikan dan 1 (satu) unsur tetap/sama. Adapun 2 (dua) unsur pelayanan yang perlu dilakukan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- ✓ Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan (U2).
- ✓ Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan (U7).

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan untuk unsur pelayanan yang mengalami penurunan tersebut adalah:

1. U2 terkait kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan, tindakan perbaikan yang dilakukan dengan melakukan publikasi terkait prosedur layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang baik melalui sosial media dan leaflet.
2. U7 terkait kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan, tindakan perbaikan yang dilakukan dengan melakukan

sosialisasi kepada pengguna layanan terkait penggunaan fitur aplikasi yang ada di Stasiun KIPM Palembang.

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW IV Tahun 2023 dengan TW I tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	Periode	Nilai SKM
1.	Triwulan IV tahun 2023	93.11
2.	Triwulan I tahun 2024	93.19

Berdasarkan tabel di atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV tahun 2023 nilai SKM diperoleh **93.11** dengan Mutu Pelayanan **Sangat Baik "A"**. Nilai SKM Triwulan I Tahun 2024 **93.17** dengan Mutu Pelayanan **Sangat Baik "A"**. Jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya nilai SKM Triwulan I tahun 2024 mengalami kenaikan dengan mutu pelayanannya masih dalam kategori **Sangat Baik "A"**.

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 dapat dilihat pada diagram berikut ini:

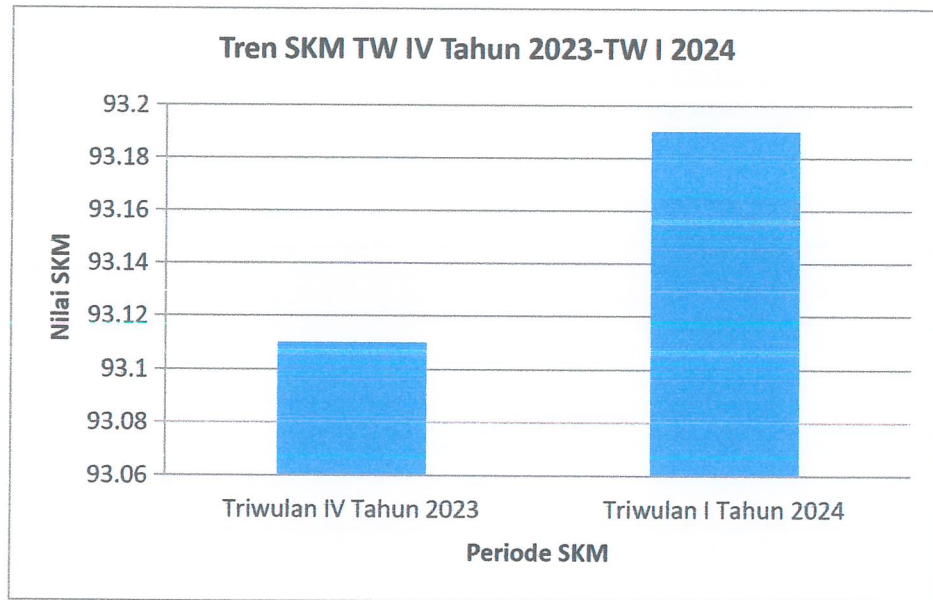


Diagram 1: Tren Nilai SKM TW IV Tahun 2023 dan TW I Tahun 2024

Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dan Triwulan I 2024 dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5. Review Hasil Survei SKIPM Palembang dengan Tahun Sebelumnya

No	Periode Tahun 2023	Nilai SKM	Periode Tahun 2024	Nilai SKM
1.	Triwulan I	92.69	Triwulan I	93.19
2.	Triwulan II	92.92	Triwulan II	-
3.	Triwulan III	93.07	Triwulan III	-
4.	Triwulan IV	93.11	Triwulan IV	-
Rata-Rata		92.16		93.19

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 sampai dengan triwulan I tahun 2024 dapat dilihat pada diagram berikut ini:

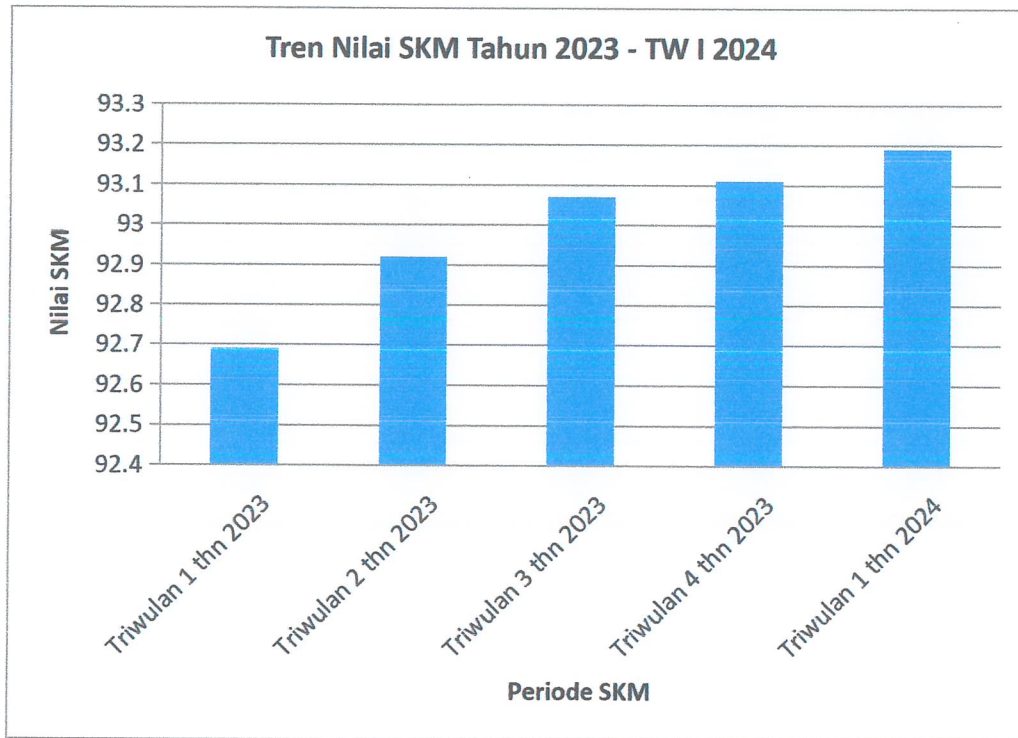


Diagram 2: Tren Nilai SKM Tahun 2023 - Triwulan I Tahun 2024

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1 Hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat periode sebelumnya.

Pada triwulan sebelumnya, penilaian SKM Triwulan IV Tahun 2023 terdapat 4 (empat) unsur mengalami kenaikan, 4 (empat) unsur mengalami penurunan dan 1 (satu) unsur tetap/sama. Adapun 4 (empat) unsur pelayanan yang perlu dilakukan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- ✓ kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan (U3). Tindakan perbaikan yang dilakukan sosialisai SOP alur sertifikasi melalui leaflet/banner yang ada di ruang pelayanan.
- ✓ kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan (U6). Tindakan perbaikan yang dilakukan melengkapi sarana diruang pelayanan berupa komputer yang dapat digunakan pengguna jasa dalam mengajukan permohonan secara online.
- ✓ kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan (U7). Tindakan perbaikan yang dilakukan melengkapi sarana diruang pelayanan berupa komputer yang dapat digunakan pengguna jasa dalam mengajukan permohonan secara online.
- ✓ layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) (U8). Tindakan perbaikan yang dilakukan menetapkan nama dan nomor HP petugas pelayanan yang menangani pengaduan.

Menindaklanjuti hal tersebut, SKIPM Palembang menyusun rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas kinerja 4 unsur layanan tersebut. Rencana tindak lanjut beserta realisasi tindak lanjut atas hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023 diuraikan secara terinci pada Tabel 6.

Tabel 6: Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan IV Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U3 terkait kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	Sosialisasi SOP alur sertifikasi melalui leaflet/banner yang ada di ruang pelayanan.	V				Pokja Pengendalian Kesehatan Ikan, Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan
2	U6 kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.	Melengkapi sarana diruang pelayanan berupa komputer yang dapat digunakan pengguna jasa dalam mengajukan permohonan secara online.	V				Pokja Dukungan Manajerial (Ka. Urusan TU)
3	U7 terkait kemudahan dalam penggunaan	Melengkapi sarana diruang pelayanan	V				Pokja Dukungan Manajerial (Ka. Urusan

	fitur pada aplikasi sistem layanan	berupa komputer yang dapat digunakan pengguna jasa dalam mengajukan permohonan secara online.					TU)
4	U8 terkait layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	Menetapkan nama dan nomor HP petugas pelayanan yang menangani pengaduan	V				Pokja Penerapan standard dan metode uji

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei kepuasan pelanggan Triwulan I Tahun 2024, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Palembang untuk Triwulan I tahun 2024 sebesar **93.19** (kategori **A**) dengan kinerja unit pelayanan Stasiun KIPM Palembang adalah **Sangat Baik**.
2. Pada Triwulan I Tahun 2024 kinerja unsur pelayanan dalam kategori **Sangat Baik** di semua unsur pelayanan (9 unsur)
3. Nilai unsur pelayanan Triwulan I tahun 2024 terdapat 6 (enam) unsur mengalami kenaikan, 2 (empat) unsur mengalami penurunan dan 1 (satu) unsur tetap/sama.

6.2 Saran

Stasiun KIPM Palembang perlu memberikan pemahaman kepada pengguna jasa terkait SOP pelayanan dan memberikan sosialisasi terkait penggunaan fitur pada aplikasi yang ada di Stasiun KIPM Palembang.

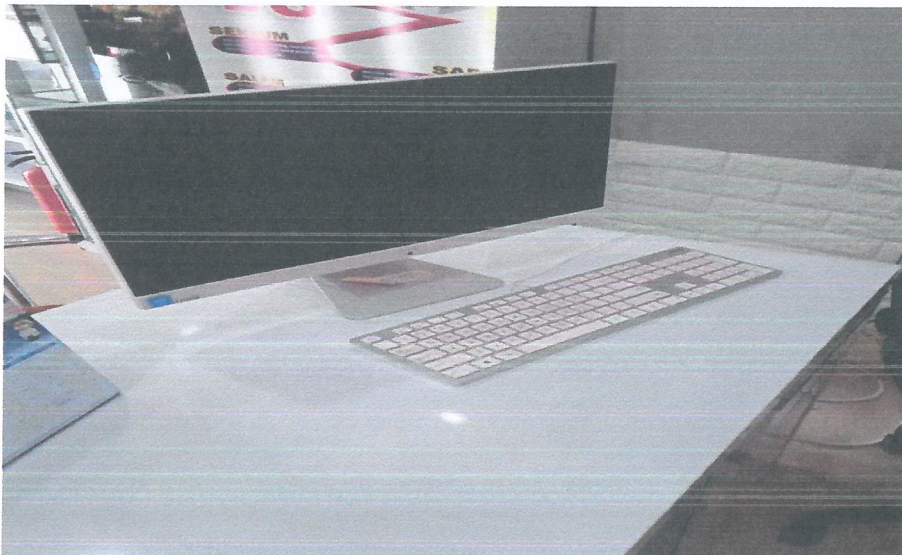
LAMPIRAN

Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (TW IV Tahun 2023)

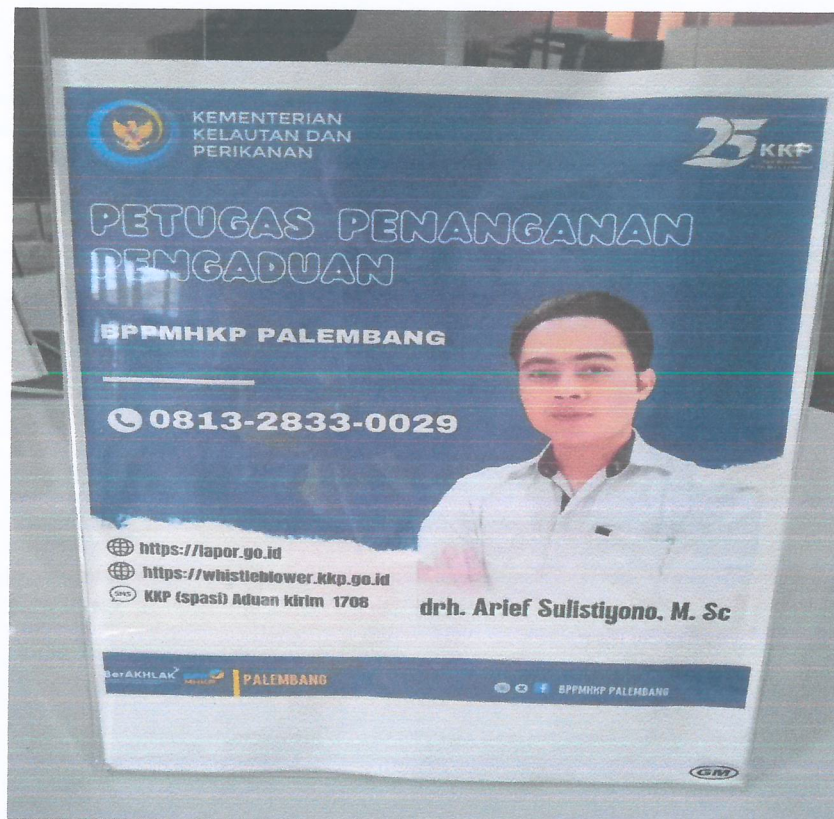
1. Publikasi SOP layanan di ruang pelayanan



2. Sarana komputer di ruang pelayanan yang dapat digunakan pengguna jasa



3. Informasi nama dan nomor HP petugas yang menangani pengaduan.



Data detail SKM untuk Triwulan 1 tahun 2024

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_Upp	Nama_Layanan	Jenis_Ushaha	Jenis_Kelamin	Usia_Kelamin	Uraian_Pendiri	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts
58260	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Kesehatan Ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)	K	L	>60	S1	P. UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanannya selama ini	182.1.233.1 21- 20240331- 200838	3/31/2024 20:19	Kepmen 54/2022
58259	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	K	L	>60	S1	P. UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	182.1.233.1 21- 20240331- 200838	3/31/2024 20:16	Kepmen 54/2022
56543	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	K	L	<25	SMA	P. UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mantab sekali bapak dan Ibu badan mutu KKP	175.158.37. 197- 20240325- 183615	3/25/2024 18:38	Kepmen 54/2022
56542	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	K	P	<25	S1	P. UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih atas pelayanannya selama ini	114.10.98.4 6- 20240325- 183353	3/25/2024 18:36	Kepmen 54/2022
56539	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	K	P	<25	S1	P. UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Hebat keren	180.244.12 3.107- 20240325- 181011	3/25/2024 18:13	Kepmen 54/2022
56538	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	K	L	>60	SMA	P. UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mantap pelayanannya tetap pertahankan	182.1.229.8 6- 20240325- 180330	3/25/2024 18:05	Kepmen 54/2022
56537	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	K	P	25-45	S1	P. UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yg baik semoga ditingkatkan terus	103.189.20 7.195- 20240325- 180041	3/25/2024 18:03	Kepmen 54/2022
56534	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	P	P	25-45	S1	P. UKKP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sukses KKP yah	103.189.20 7.167- 20240325- 170528	3/25/2024 17:09	Kepmen 54/2022
56533	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	P	P	46-60	S1	P. UKKP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus saya terbantu	103.189.20 7.167- 20240325- 170007	3/25/2024 17:05	Kepmen 54/2022
56442	1	2024	bklpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	K	L	46-60	SMA	P. UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan terbaik... Teruskan	36.77.135.1 80- 20240325- 142807	3/25/2024 14:31	Kepmen 54/2022

49061	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	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)	P	L	46-60	S1	P. UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Mantap dan dilanjutkan	66.96.225.1-68-20240201-100931	2/1/2024 10:11	Kepmen 54/2022
48688	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	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)	P	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sikap petugas sangat baik kepada pelaku usaha jasa karantina ikan	140.213.23-2.64-20240130-082545	1/30/2024 8:26	Kepmen 54/2022
48610	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	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)	P	L	25-45	D3	P. UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu di jaga pelayannya	110.137.11-6.79-20240129-130640	1/29/2024 13:07	Kepmen 54/2022
48541	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	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)	P	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sikap petugas yang sangat baik dan ramah	203.78.116-253-20240129-101236	1/29/2024 10:13	Kepmen 54/2022
48536	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	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)	P	L	25-45	SMA	P. UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Amat sangat baik skali	125.167.50-150-20240129-094758	1/29/2024 9:48	Kepmen 54/2022
48458	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	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)	P	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sangat ramah terhadap pelaku usaha ikan	203.78.116-22-20240128-130328	1/28/2024 13:04	Kepmen 54/2022
48457	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	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)	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Makan ikan pasti sehat	103.189.20-7.176-20240128-124008	1/28/2024 12:42	Kepmen 54/2022
48373	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	P	L	>60	SD	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	140.213.23-0.241-20240127-094447	1/27/2024 9:45	Kepmen 54/2022
48303	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	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)	P	L	25-45	SMA	P. UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Amat sangat baik sekali	125.167.50-150-20240126-144955	1/26/2024 14:50	Kepmen 54/2022
48249	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	P	L	>60	SD	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	140.213.64-124-20240126-095640	1/26/2024 9:57	Kepmen 54/2022

RATA-RATA

4.97 3.80 3.70 3.73 3.79 3.76 3.68 3.66 3.73 3.69