

**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**

**PADA
STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
PADANG
2024**

KATA PENGANTAR

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*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan(melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. 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.

Atas pemikiran tersebut maka Stasiun KIPM Padang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan khususnya unit pelayanan Stasiun KIPM Padang dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu dan kami mohon agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan dan kekurangan dalam pelayanan yang kami berikan.

Padang, APRIL 2024

Kepala Stasiun KIPM Padang



IVONILA ETRIS

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
.....	
DAFTAR ISI	II
.....	
DAFTAR GAMBAR	III
.....	
DAFTAR TABEL	IV
.....	
DAFTAR LAMPIRAN	V
.....	
.....	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1. Pelaksanaan SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	10
2.5 Penentuan Jumlah Responden	
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1. Jumlah Responden SKM	16
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Unsur Layanan	18
BAB IV ANALIS HASIL SKM	21
4.1. Analis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	21
4.2 Rencana Tindak Lanjut SKM	21
4.3 Tren Nilai SKM	
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
BAB VI KESIMPULAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Survei	7
-------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Survei

6

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi
..... 9
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
.....10 (IKM) 9 Unsur Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat diberbagai aspek. Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Masyarakat (IKM) 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 IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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. Survei IKM 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 massa 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, 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 berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini Tim Survei dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun KIPM kelas Padang telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang , Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan public.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

BAB II

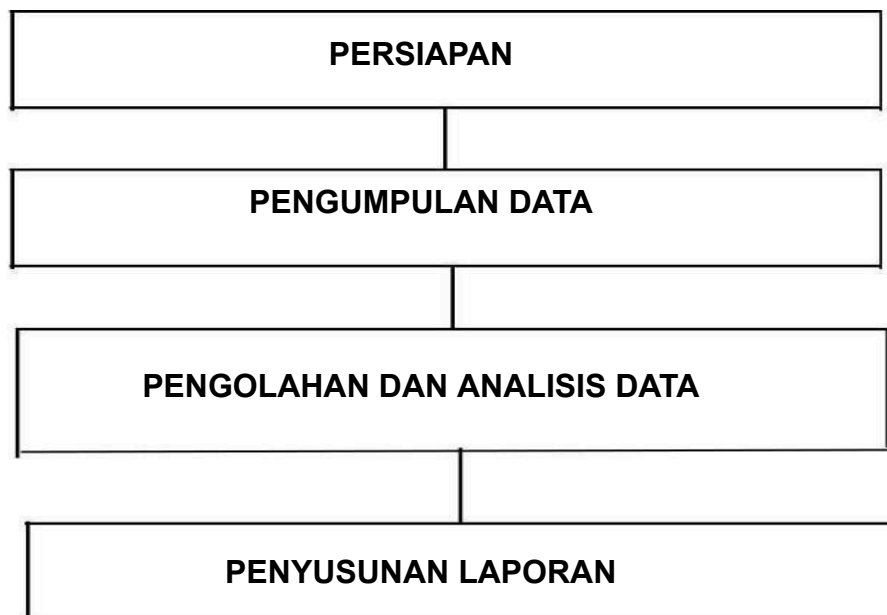
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat untuk triwulan ke I dilaksanakan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Padang. Kegiatan ini berlangsung pada bulan Oktober - Desember 2023 terhadap bidang Pelayanan sertifikasi dengan mengedarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survey

2.3 Lokasi Pengumpulan Data SKM

Lokasi pengumpulan data SKM dilakukan di unit Pelayanan Stasiun KIPM Padang. Pengguna jasa yang datang untuk pengurusan Sertifikat Kesehatan Ikan akan diminta untuk mengisi survei dengan melakukan scanning barcode yang tersedia di ruang pelayanan. Selanjutnya dilakukan pengumpulan dan analisa data survei yang merupakan nilai dari SKM Stasiun KIPM Padang.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survey Kepuasan Masyarakat di Stasiun KIPM Padang dilakukan pada saat Pengguna Jasa telah menerima layanan Sertifikasi Kesehatan Ikan. Waktu layanan setiap hari dari jam 05.00 pagi sampai jam 17.00 sore. Pengguna Jasa diminta untuk melakukan pengisian SKM melalui Barcode atau link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/35> yang sudah tersedia di Ruang Pelayanan Stasiun KIPM Padang

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat di sesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Kreji and Morgan (1970).

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Jumlah responden SKM pada triwulan I ini adalah 6 responden. Jumlah ini lebih sedikit dibanding triwulan sebelumnya. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran para pengguna jasa dalam mengisi survei. Responden pada survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pengguna jasa pada layanan Penjaminan Kesehatan ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran (domestik keluar). Selain itu juga ada responden pada penjaminan kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI).

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

Dari keseluruhan kuesioner (6kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengukuran berpedoman pada 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Unsur pelayanan tersebut adalah :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**.

Berikut ini adalah kategorisasi mutu pelayanan yang memuat nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, nilai persepsi dan kinerja unit yang digunakan sebagai dasar dalam penetapan standar pelayanan.

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval,, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5966	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

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai persepsi dari unsur pelayanan terbagi atas 4 (empat) kategori yaitu kategori 1,2,3 dan 4. Dari nilai persepsi tersebut, maka kinerja unit pelayanan dikategorikan sebagai tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Kategori ini juga dapat dinyatakan sebagai mutu pelayanan yang terdiri dari A,B, C dan D. Masing masing kategori tersebut dikelompokkan dengan nilai interval. Nilai ini merupakan acuan untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selanjutnya nilai interval dikonversikan lagi untuk mendapatkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan di Stasiun KIPM Padang. Hasil survei ini terdiri atas pelayanan sertifikasi kesehatan ikan dan mutu hasil perikanan untuk domestik keluar serta pelayanan sertifikasi kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI).

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	4.00
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4.00
3.	Waktu Penyelesaian	4.00
4.	Sarana dan Prasarana	4.00
5.	Biaya/Tarif	4.00
6.	Kompetensi pelaksana	4.00
7.	Perilaku pelaksana	4.00
8.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4.00
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,00

Dari Tabel 2 terlihat bahwa setiap unsur SKM yang dinilai memiliki nilai yang hampir sama dimana berkisar antara 3.00 – 4.00. Artinya tidak ada perbedaan yang begitu signifikan antara unsur unsur pelayanan yang dinilai. Hasil penilaian disetiap unsur terletak pada interval dengan nilai persepsi 4. Sehingga dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut berada pada interval mutu pelayanan sangat baik. Nilai rata rata dari hasil survei tersebut 4.00. Setelah nilai ini dikonversi maka didapatkanlah nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu **97,22**

Nilai ini terletak pada Interval dengan nilai persepsi 4, mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik. Dari nilai SKM ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Stasiun KIPM Padang telah mampu memuaskan masyarakat khususnya pengguna jasa. Nilai SKM ini harus dipertahankan untuk kegiatan pelayanan selanjutnya.

BAB IV

ANALIS HASIL SKM

4.1 Review Hasil Survei dengan hasil pada triwulan sebelumnya

Untuk periode bulan April (Triwulan I) 2024, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Stasiun KIPM Padang mencapai indeks 97,22 (Sangat Baik). Sedangkan jika dibandingkan dengan periode bulan Desember (Triwulan IV) 2023, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Stasiun KIPM Padang mencapai indeks 97,59 (Sangat Baik). Secara keseluruhan, indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Stasiun KIPM Padang periode bulan Januari - maret 2024 (Triwulan I Tahun 2024) mengalami Penurunan. Jika dilakukan analisa secara lebih mendalam, Penurunan terdapat pada unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, namun mutu pelayanan di Stasiun KIPM Padang tetap bernilai A (sangat baik).

4.2. Unsur-unsur yang Perlu dilakukan Tindakan Perbaikan

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan, seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,5324 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu: pada 9 unsur pelayanan = 97,22 (Sangat Baik).
- b. Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah pelayanan sertifikasi kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) dimana setiap unsur pelayanan bernilai 4.
- c. Tidak ada nilai unsur pelayanan yang terendah, karena ada beberapa unsur bernilai sama

5.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan mutu pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan Pelayanan pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - (1) Memberikan pelatihan untuk dapat semakin meningkatkan kompetensi petugas,
 - (2) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan
- e. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- f. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala.
- g. Perlu mendorong pengguna jasa (pengguna layanan) agar mengisi Survei Kepuasan Pelayanan setiap kali menerima layanan dari Stasiun KIPM Padang

