

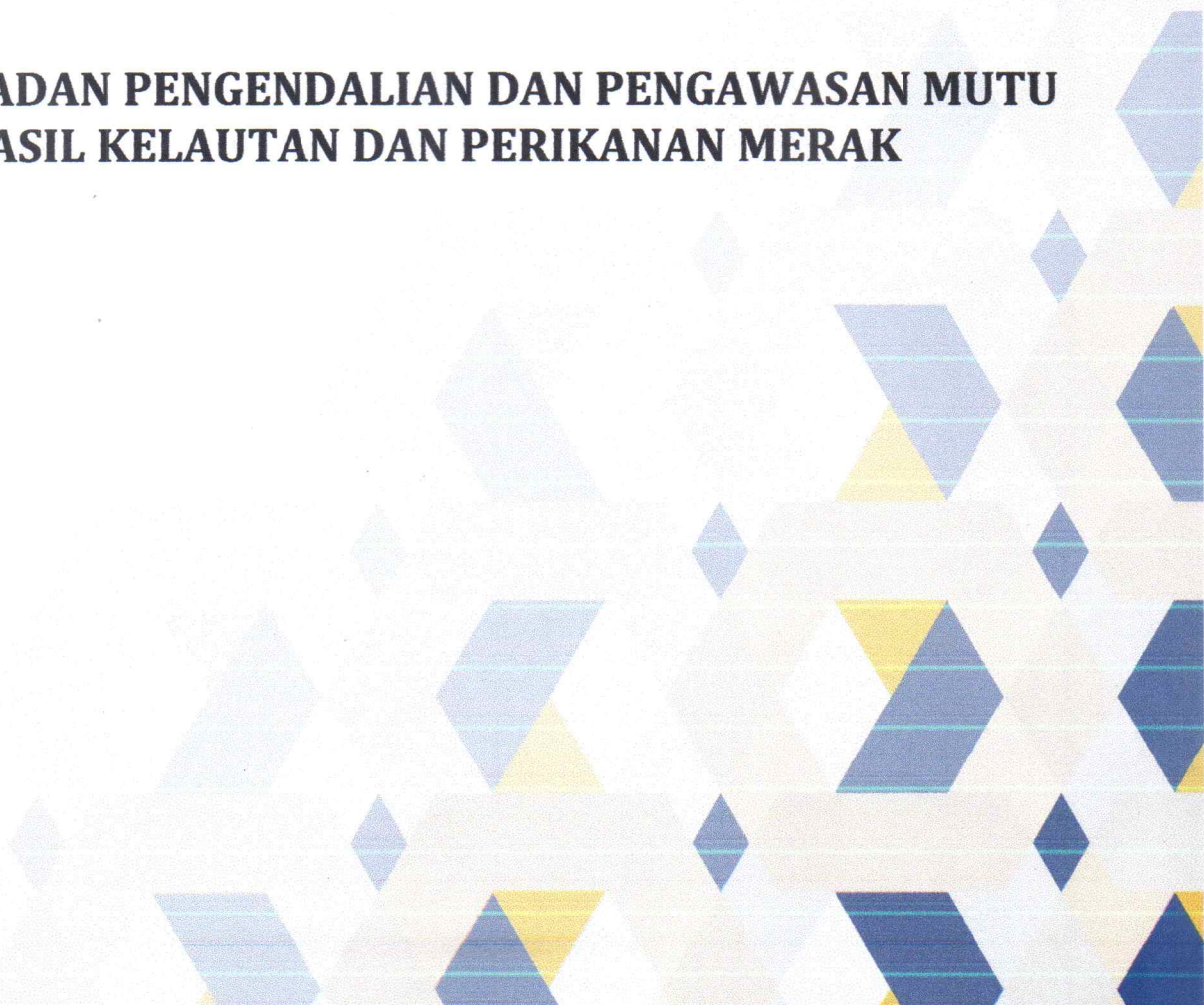
## LAPORAN TRIWULAN 1

# SKM

**SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKA**

# 2024

**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU  
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN MERAK**





## 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 yang 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. 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 BPPMHKP Merak selaku penyelenggara pelayanan publik dibawah pembinaan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan selaku Otoritas Kompeten melakukan kegiatan berupa Survei Kepuasan Masyarakat.


Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan BPPMHKP Merak dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dalam hal ini Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan selaku Otoritas kompeten khususnya Unit Pelayanan Teknis BPPMHKP Merak dimasa yang akan datang. Kami juga berharap kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey 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 Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya

Laporan Indeks 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.



Cilegon, 29 Maret 2024  
Kepala Stasiun KIPM Merak

  
Irfano, S.TP  
NIP. 19691031 198903 1 002



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Pengertian Umum .....	3
1.4 Maksud dan Tujuan .....	4
1.5 Manfaat .....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai .....	5
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>6</b>
2.1 Ruang Lingkup.....	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survey .....	6
2.2.1 Persiapan .....	6
2.2.2 Pengumpulan Data .....	8
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	8
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	9
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>9</b>
3.1. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>12</b>
4.1 Kesimpulan .....	12
4.2 Rekomendasi .....	12
4.3 Saran dari Masyarakat.....	12
Lampiran 1 .....	13
Lampiran 2 .....	14



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) Nilai Rata-Rata per unsur layanan.
2. Daftar Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat (IKM).



## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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 Kepuasan 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 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, diperluksn 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini, Stasiun KIPM Merak telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number), Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor), 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), dan Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP). 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 Hukum

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 Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## 1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari



- penyelenggara pelayanan publik.
- b. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - c. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
  - d. Menteri adalah menteri yang bertanggungjawab di bidang pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari pada Unit Pelayanan Teknis BPPMHKP Merak sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik dalam Penjaminan Mutu dan keamanan hasil perikanan.
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.

#### **1.5 Manfaat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

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 aparaturnya 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 BPPMHKP Merak
5. Diketuainya Tingkat Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Teknis BPPMHKP Merak.

#### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Teknis BPPMHKP pada BPPMHKP Merak, melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.



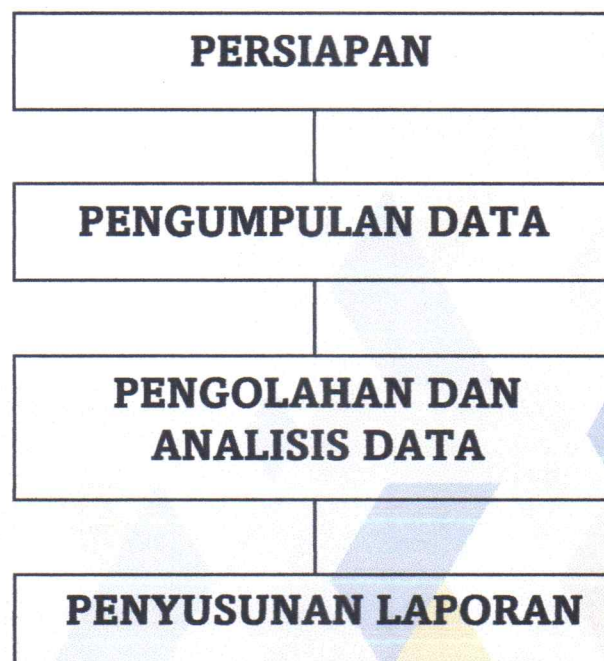
## METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2024 yang dilaksanakan oleh BPPMHKP Merak yaitu pelaksanaan kegiatan yang berlangsung pada bulan Januari - Maret 2024 terhadap 4 bidang yaitu : Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number) , Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor), 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), dan Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP) dengan mengedarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada BPPMHKP Merak.

### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

## 2.2.1 Persiapan

### a) *Penyiapan Bahan*

#### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden berisi :

- Nama Perusahaan
- Usia Responden
- Jenis Kelamin
- Pendidikan Terakhir
- Periode Survey
- Nama UPT
- Tanggal

Bagian II : Unsur SKM dan Nilai SKM.

Bagian III : Security Code dan Submit.

#### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu nilai persepsi yang diberikan mengikuti jawaban dari masing-masing unsur yang terdapat pada kuisisioner.

Adapun penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana,



- alurnya tidak mudah, tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih kurang mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
  3. Nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
  4. Nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

*b) Kriteria Responden*

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada BPPMHKP Merak. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada BPPMHKP Merak.

*c) Metode survey*

Metode survey kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan kuisisioner yang diisi secara langsung oleh responden melalui website : <https://ptsp.kkp.go.id/skm> yang diisi secara online.

## **2.2.2 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan web data kuisisioner yang diisi secara online yang kita berikan melalui whatsapp dan disaat pelaku usaha menunggu proses sertifikasi media pembawa yang akan dilalulintaskan.

Pengumpulan data survey dari masyarakat yang telah terisi yang menjadi pelanggan instansi pelayanan umum tersebut dapat dilihat melalui web google form, dengan jumlah responden sebanyak 31 (tiga puluh satu) orang.

## **2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan di print out



kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data menggunakan skala LIKERT dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survey 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 di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

#### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Teknis BPPMHKP Merak dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



## HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang telah diisi oleh responden didapatkan sebanyak 31 (delapan puluh) data dapat terisi dengan baik dan data ini kemudian diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap data yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

### 3.1 Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPPMHKP Merak dilakukan terhadap 9 unsur yaitu :

1. Pemahaman persyaratan pelayanan yang ada pada BPPMHKP Merak;
2. Pemahaman tentang prosedur pelayanan pada BPPMHKP Merak;
3. Kecepatan waktu pelayanan di BPPMHKP Merak;
4. Kejelasan tentang kewajaran biaya yang diberikan pada pelayanan di BPPMHKP Merak;
5. Pemahaman tentang hasil pelayanan yang telah diberikan BPPMHKP Merak;
6. Kemampuan petugas BPPMHKP Merak dalam memberikan pelayanan;
7. Sikap kesopanan dan keramahan petugas BPPMHKP Merak dalam memberikan pelayanan;
8. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan pada BPPMHKP Merak;
9. Kualitas sarana dan prasarana pada BPPMHKP Merak.

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



Tabel 1  
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

Tabel 2  
Jumlah nilai perunsur dan Nilai Rata-rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di unit kerja kami	3.71
2.	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.71
3.	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.79
4.	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.77
5.	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.71
6.	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.27
7.	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.69
8.	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.73
9.	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.72

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** dengan Nilai persepsi sebesar **87.99** berada dalam interval indeks persepsi antara 2,1 – 3,0 dengan nilai konversi interval indeks persepsinya berada antara **76,61 – 88,30**.

Hal ini menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanan ini dalam memberikan layanan

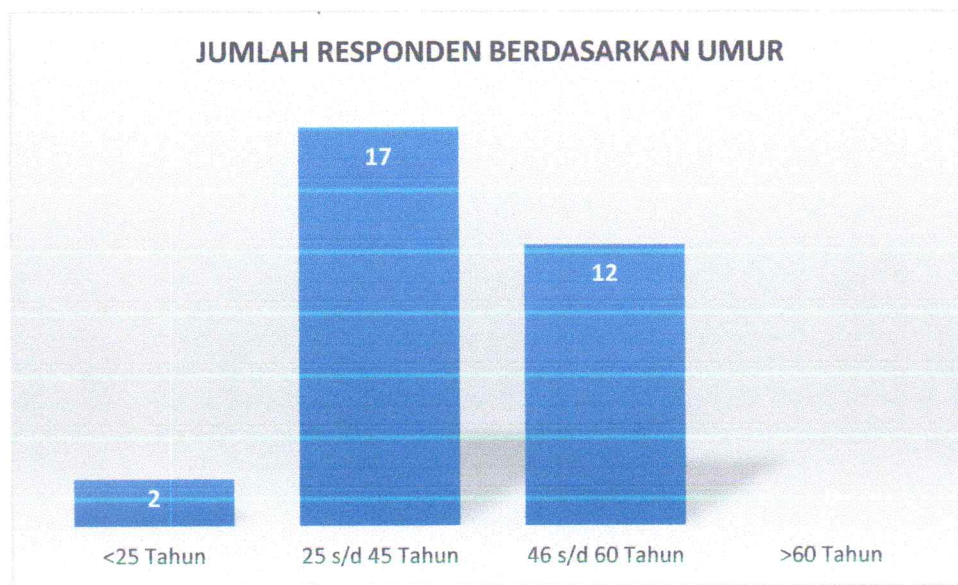


yang dibutuhkan masyarakat adalah **BAIK (Tabel 1)**.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah Waktu pelayanan di BPPMHKP Merak sesuai dengan janji layanan (dengan nilai rata-rata 3,79), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Kompetensi personil yang memberikan pelayanan di BPPMHKP Merak (rata-rata 3,27).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus tetap dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan kembali khususnya unsur- unsur yang memiliki nilai rendah agar mendapatkan nilai unsur pelayanan yang lebih baik lagi.

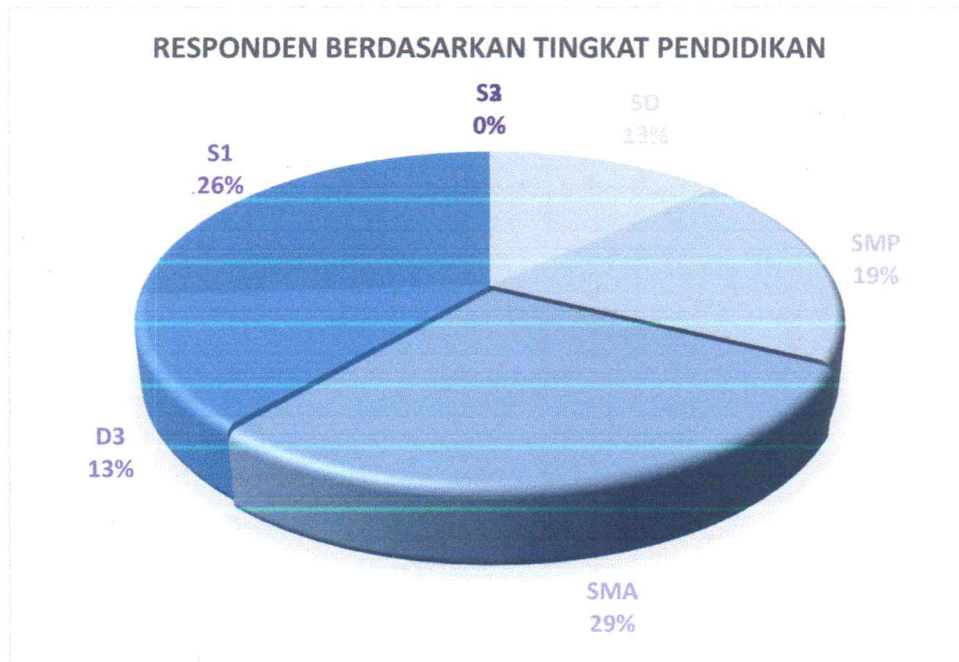
Adapun responden yang berhasil di rekap saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I Tahun 2024 dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I berdasarkan usia

Adapun data responden yang berhasil dilakukan saat survei untuk tingkat Pendidikan saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2024 dapat dilihat pada gambar di bawah ini:





Gambar. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I berdasarkan tingkat pendidikan

Adapun data responden yang berhasil dilakukan survei untuk gender saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2024 masih didominasi oleh kaum laki-laki, lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I berdasarkan jenis kelamin



## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Merak dipersepsikan adalah **BAIK** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari nilai persepsi sebesar **87,99** berada dalam interval indeks persepsi antara **2,1 – 3,0** dengan nilai konversi interval indeks persepsinya berada antara **76,61 – 88,30**.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah pada unsur **Waktu pelayanan di BPPMHKP Merak sesuai dengan janji layanan** (dengan nilai rata-rata **3,79**), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **Kompetensi personil yang memberikan pelayanan di BPPMHKP Merak** (rata-rata **3,27**).
- c. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, 9 (sembilan) unsur layanan yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan nilainya adalah **BAIK**, namun pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### 4.2 Rekomendasi

Perlu upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada secara konsisten terhadap semua unsur layanan yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sangat mudah dirasakan, tetap terjaga dan terpenuhi sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 4.3 Saran dari Masyarakat

- a. Kecepatan buka konten yg kadang agak lambat
- b. Improve Service, faster response
- c. Lahan parkir kurang memadai



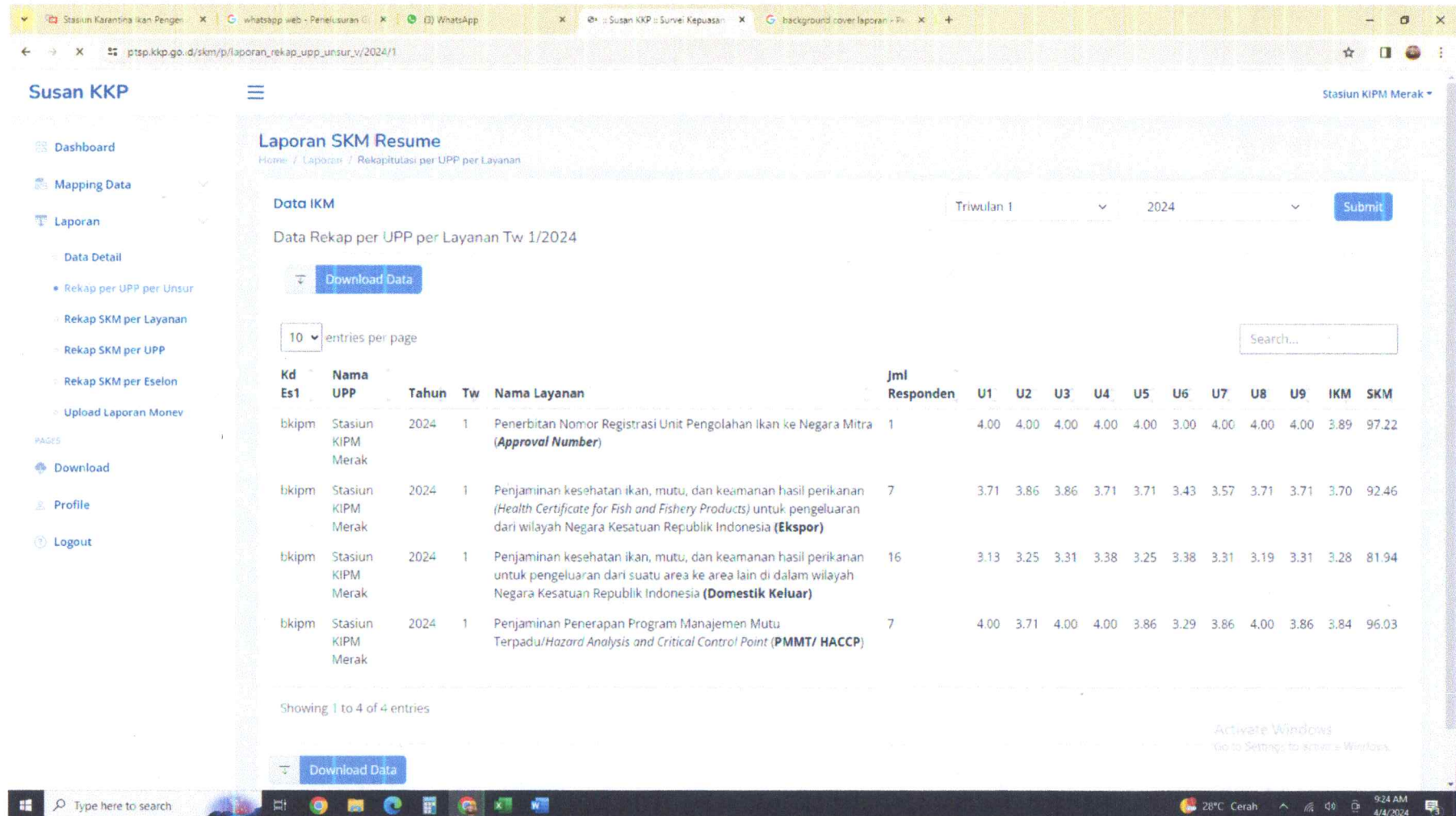
**LAMPIRAN 1.**

**DAFTAR JUMLAH RESPONDEN SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA STASIUN KIPM MERAK**

<b>NO.</b>	<b>LOKASI</b>	<b>JUMLAH SAMPEL</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)	1	
	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	7	
	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)	16	
	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)	7	
	<b>JUMLAH</b>	<b>31</b>	



## Lampiran 2 Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) Nilai Rata-Rata per unsur layanan



The screenshot shows a web application interface for 'Susan KKP' with a sidebar menu and a main content area titled 'Laporan SKM Resume'. The main area displays 'Data IKM' for 'Triwulan 1' in '2024'. Below this, there is a 'Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2024' section with a 'Download Data' button and a search bar. A table lists four service entries with their respective scores for various elements (U1-U9) and overall scores for IKM and SKM.

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
bkipm	Stasiun KIPM Merak	2024	1	Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra ( <b>Approval Number</b> )	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.89	97.22
bkipm	Stasiun KIPM Merak	2024	1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan ( <b>Health Certificate for Fish and Fishery Products</b> ) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Ekspor</b> )	7	3.71	3.86	3.86	3.71	3.71	3.43	3.57	3.71	3.71	3.70	92.46
bkipm	Stasiun KIPM Merak	2024	1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Domestik Keluar</b> )	16	3.13	3.25	3.31	3.38	3.25	3.38	3.31	3.19	3.31	3.28	81.94
bkipm	Stasiun KIPM Merak	2024	1	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <b>Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)</b>	7	4.00	3.71	4.00	4.00	3.86	3.29	3.86	4.00	3.86	3.84	96.03

Showing 1 to 4 of 4 entries