



# **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TRIWULAN III TAHUN 2024**

**STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN  
MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BATAM  
2024**

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang mendalam kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan survey kepuasan masyarakat Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Batam Tahun 2024 Triwulan III terselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan di Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Batam. Kegiatan survey dilaksanakan pada Bulan Juli - September Tahun 2024 untuk Triwulan III dan sebagai bahan evaluasi di periode berikutnya. Kegiatan survey kepuasan masyarakat mengacu pada ISO 9001 :2015, SNI ISO/IEC 17025 : 2017 dan SNI ISO/IEC 17020 : 2012 yang merupakan salah satu persyaratan manajemen dan Peraturan Men. PAN No.14 Tahun 2017 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dari kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Saran dan kritik membangun untuk peningkatan kualitas baik survey maupun laporan ini sangat kami harapkan. Semoga laporan survey kepuasan masyarakat ini dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan keseluruhan sistem manajemen lingkup Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Batam.

Batam, 01 Oktober 2024  
Kepala SKIPM Batam



M Darwin Syah Rutra, S.Pi, M.Si

## DAFTAR ISI

<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang	
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	
1.3 Maksud dan Tujuan	
<b>II. PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pelaksana SKM	
2.2 Metode Pengumpulan Data	
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	
2.5 Penentuan Jumlah Responden	
<b>III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	
<b>IV. ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	
4.2 Rencana Tindak Lanjut	
4.3 Tren Nilai SKM	
<b>V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....</b>	<b>15</b>
<b>VI. KESIMPULAN.....</b>	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>18</b>
1. Kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelum	

# **BAB I. PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan publik.

Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Batam selaku salah satu unit instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan public tentu tidak dapat terlepas dari hal tersebut. Selain itu, salah satu persyaratan ISO 9001 : 2015, SNI ISO/IEC 17020 : 2012 dan SNI ISO/IEC 17025 : 2017 juga mempersyaratkan akan pentingnya umpan balik pelanggan.

Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*goodgovernance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu disusun Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di lingkungan Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Batam.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan SKM**

Dasar dari penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Batam adalah sebagai berikut :

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. PERMEN KP No 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan.

- c. KEPMEN KP No 54 Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

- a. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Stasiun KIPM Batam.
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik Stasiun KIPM Batam.
- c. Sebagai bahan penetapan dan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan atas survey kepuasan masyarakat.
- d. Mengetahui Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Stasiun KIPM Batam.
- e. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja publik Stasiun KIPM Batam.

Tujuan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk :

- a. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- b. Mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Batam serta menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat/penerima pelayanan.

## BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Seluruh pegawai Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Batam.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak melalui kuisioner mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Stasiun KIPM Batam. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

**Teknik pengumpulan data** menggunakan metode elektronik, yaitu mengirimkan link website SKM kepada pengguna jasa, sebagai berikut <http://ptsp.kkp.go.id/skm/login> Pengguna jasa akan mengisi form seperti yang terdapat pada lampiran. Form tersebut berisi / mencakup data diri responden dan daftar pertanyaan sebagai alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur uraian pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan sebagai berikut :

Tabel 1. Unsur Pelayanan

No.	Unsur Uraian Penilaian
1	Persyaratan pelayanan
2	Prosedur pelayanan
3	Waktu pelayanan
4	Biaya / Tarif pelayanan
5	Produk spesifikasi jenis layanan
6	Kompetensi pelaksana
7	Perilaku pelaksana
8	Penanganan pengaduan
9	Sarana dan prasarana

Data yang masuk dikompilasi pada lampiran dan dikonversi sesuai dengan nilai masing-masing pendapat yang dipilih oleh responden.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Selain Kantor induk SKIPM Batam (untuk kegiatan Ekspor), dilakukan juga pengumpulan data di Unit Pengolahan Ikan ( UPI) pada saat kegiatan inspeksi dan survailen HACCP

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Waktu pelaksanaan survei Triwulan III adalah periode penilaian Bulan Juli sampai September 2024.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah Responden berdasarkan pengguna jasa yang melakukan pengurusan sertifikat kesehatan ikan (*Health Certificate*) Ekspor dan UPI yang mempunyai sertifikat HACCP.

## **BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

### **3.1. Jumlah Responden SKM**

Jumlah keseluruhan responden adalah 111 orang.

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

#### **a. Penyusunan kuisisioner**

Kuisisioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang diterima oleh responden dan tanggal penilaian. Identitas responden, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.
- Bagian II : Terdiri atas 9 (sembilan) daftar pertanyaan yang mencakup 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran survey kepuasan masyarakat yang meliputi: persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta fasilitas pelayanan.
- Bagian III : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan Stasiun KIPM Batam untuk keperluan perbaikan pelayanan.

#### **b. Penyusunan bentuk jawaban**

Bentuk jawaban untuk menentukan survey kepuasan masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Stasiun KIPM Batam mulai dari kategori tidak paham, tidak mudah, tidak sesuai, tidak jelas, tidak kompeten, tidak sopan dan tidak ramah, buruk, tidak ada diberi nilai 1. Kurang paham, kurang mudah, kurang sesuai, kurang jelas, kurang kompeten, kurang sopan kurang ramah, cukup,



ada tetapi tidak berfungsi diberi nilai 2. Paham, mudah, sesuai, jelas, kompeten, sopan ramah, baik, berfungsi kurang maksimal diberi nilai 3. Sangat paham, sangat mudah, lebih cepat dari yang ditetapkan, sangat jelas, sangat sesuai, sangat kompeten, sangat sopan sangat ramah, sangat baik, berfungsi maksimal dan dikelola dengan baik diberi nilai 4.

## BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

### 3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

**Teknik analisis data** nilai IKM dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur uraian pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang.

#### a. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

Setelah nilai tersebut diatas telah diketahui, kemudian dibandingkan dengan table

nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2. Perbandingan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Penghitungan hasil SKM pada Triwulan III ini dilakukan secara otomatis pada website, dengan klik menu ‘perhitungan SKM’ untuk memperoleh hasil nilai indeks SKM, ‘Rata-rata Per Unsur’ untuk melihat nilai rata-rata dari masing-masing ke-sembilan unsur penilaian.

Berdasarkan penilaian dari responden, masing-masing unsur memiliki nilai yang berbeda. Secara rinci hasil penilaian responden terhadap masing-masing unsur pada IKM Triwulan III disajikan berikut pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Hasil Penilaian	Mutu
1	Persyaratan pelayanan	3,96	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	3,98	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,98	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	3,98	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	3,98	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	3,82	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	3,85	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	3,95	Sangat Baik

9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	3,86	Sangat Baik
---	--	------	-------------

Nilai unsur tertinggi terdapat pada Triwulan III ini yaitu pada unsur **Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian pelayanan, Biaya / Tarif pelayanan, Produk spesifikasi jenis Layanan** . Berdasarkan perhitungan hasil secara keseluruhan nilai unsur pada Triwulan III ini diperoleh nilai sebesar **97,17** dengan kategori “**SANGAT BAIK**”(hasil perhitungan terlampir).

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Pada Tahun 2024 Triwulan III dilakukan penilaian survey kepuasan masyarakat pada Unit Pelayanan Teknis Stasiun KIPM Batam. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan Stasiun KIPM Batam.

Adapun rencana yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon) berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survey kepuasan masyarakat Tahun 2024 Triwulan III adalah sebagai berikut :

1. Penyebaran informasi prosedur pelayanan dan biaya tariff pelayanan di media sosial, media elektronik dan media cetak.
2. Sosialisasi tentang penanganan pengaduan dan pengendalian kecurangan (Fraud) kepada seluruh petugas pelayanan dalam rangka meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dalam menyelesaikan laporan pengaduan.

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Penilaian responden (penerima layanan) meliputi 9 (sembilan) unsur yaitu:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme, prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 85 Tahun 2021;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Fasilitas pelayanan yang tersedia;

Perbandingan nilai SKM pada Triwulan II Tahun 2024 dan Triwulan III Tahun 2024 dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Perbandingan hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan.

No.	Unsur Pelayanan	Hasil Penilaian Triwulan II 2024	Hasil Penilaian Triwulan III 2024
1	Persyaratan pelayanan	3,97 (SB)	3,96 (SB)
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	3,92 (SB)	3,98 (SB)
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,95 (SB)	3,98 (SB)
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	3,86 (SB)	3,98 (SB)
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	3,82 (SB)	3,98 (SB)
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	3,83 (SB)	3,82 (SB)
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	3,72 (SB)	3,85 (SB)

8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	3,82 (SB)	3,95 (SB)
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	3,75 (SB)	3,86 (SB)

Pada Triwulan II tahun 2024 dan TW III tahun 2024 Hasil survey menunjukkan bahwa nilai tertinggi, terdapat pada unsur **Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian pelayanan, Biaya / Tarif pelayanan, Produk spesifikasi jenis layanan**. Untuk seluruh unsur pelayanan dibandingkan dengan triwulan II tahun 2024, pada triwulan III 2024 mengalami Peningkatan.

## BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Survey kepuasan masyarakat pada Tahun 2024 triwulan II nilai yang diperoleh adalah **96.38** dengan kategori **Sangat Baik** secara rinci nilai dari masing-masing unsur disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Nilai rata-rata unsur pelayanan Triwulan II Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	Hasil Penilaian	Mutu
1	Persyaratan pelayanan	3,97	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	3,92	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,95	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	3,86	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	3,82	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	3,83	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	3,72	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	3,82	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	3,75	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terdapat unsur Kompetensi pelaksana, Persyaratan pelayanan ,yang mengalami penurunan. Oleh sebab itu perlu dilakukan perbaikan pada unsur tersebut. Secara rinci, tindakan perbaikan yang dilakukan untuk unsur tersebut adalah sebagai berikut :-

- Unit pelayanan Stasiun KIPM Batam melakukan kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi personil dalam rangka pemenuhan pelayanan prima bagi petugas pelayanan.
- Unit pelayanan SKIPM Batam melakukan penambahan penyebaran informasi melalui fitur aplikasi Batam Bestari.

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan sebelumnya

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana)	Pelatihan peningkatan kompetensi petugas pelayanan dalam rangka pemenuhan pelayanan prima terhadap pengguna jasa layanan karantina ikan		√			Misuro Anwari
	Unsur 9 (Sarana dan Prasarana)	Penambahan Penyebaran informasi pelayanan aplikasi inovasi BESTARI		√			Febri Amin Budiansyah



## BAB VI. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa data atas survei kepuasan masyarakat pada pengguna jasa Stasiun KIPM Batam Triwulan III Tahun 2024, dapat diambil kesimpulan :

1. Nilai Indeks rata-rata tertimbang sebesar **3.92** dan Nilai IKM sebesar **97,17** berdasarkan hasil tersebut, pelayanan di Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Batam termasuk dalam kategori "**A**" dengan predikat Kinerja Pelayanan "**SANGAT BAIK**".
2. Hasil survei kepuasan masyarakat memberikan informasi bahwa unsur **Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian pelayanan, Biaya / Tarif pelayanan, Produk spesifikasi jenis Layanan** di unit Stasiun KIPM Batam mencapai nilai tertinggi dengan predikat "**SANGAT BAIK**".

**Lampiran 1: Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya  
(TW II) Tahun 2024**

1. Unit pelayanan Stasiun KIPM Batam melakukan kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi personil dalam rangka pemenuhan pelayanan prima bagi petugas pelayanan.



2. Unit pelayanan SKIPM Batam melakukan penambahan penyebaran informasi melalui fitur aplikasi Batam Bestari.

