



LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV
TAHUN 2024

STASIUN KARANTINA IKAN,
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN TERNATE

KATA PENGANTAR



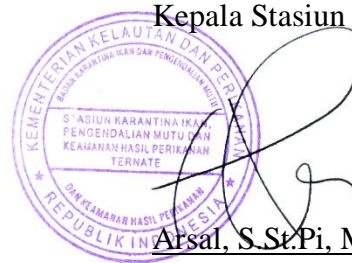
Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Ternate Triwulan IV Tahun 2024. Dalam rangka pelaksanaan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : Kep/14/M.PAN/2/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan dan untuk mendorong partisipasi masyarakat pelaku usaha khususnya di bidang perikanan selaku pengguna jasa layanan melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian yang objektif atas pelayanan Stasiun KIPM Ternate akan diolah dan nantinya akan dijadikan acuan dalam menyusun program kerja peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat ditahun 2024.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan IV tahun 2024, Kami sangat berharap kepada semua pihak agar dapat memberi masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini untuk perbaikan kinerja layanan dan pelaporan SKM di periode berikutnya.

Ternate, Desember 2024

Kepala Stasiun KIPM Ternate



Aرسال, S.St.Pi, MP

19810520 200312 1 005

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum Pelaksanaan SKM.....	2
1.3. Maksud Dan Tujuan.....	2
1.3.1. Maksud	2
1.3.2. Tujuan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksanaan SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1. Jumlah Responden	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (unit Layanan dan Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2. Rencana Tindak Lanjut	14
4.3. Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.2. Grafik Nilai Indeks Kepuasan (IKM) per unsur layanan Triwulan IV Tahun 2024.....	9
Gambar 4.3. Grafik Nilai SKM Triwulan I Tahun 2023 – Triwulan IV Tahun 2024	16

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024.....	6
Tabel 3.1. Rekapitulasi Responden Penerima Layanan Triwulan IV Tahun 2024 di Stasiun KIPM Ternate.....	8
Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 3.3. Hasil SKM Unit Layanan dan Unsur Layanan Triwulan IV Tahun 2024.....	10
Tabel 4.1. Saran, Masukan/ Komentar Responden.....	13
Tabel 4.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024.....	18
Lampiran 2. Pengolahan Data.....	19
Lampiran 3. Realisasi Tercana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024	20
Lampiran 4. Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	21
Lampiran 5. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lembaga pemerintah sebagai wakil negara untuk memenuhi amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2020, bahwa pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Oleh karenanya, sebagai salah satu upaya dalam mengetahui dan memantau apakah amanat UUD 1945 tersebut sudah terlaksana dengan baik atau belum adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga tersebut. Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah dan berorientasi pada upaya memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkannya sehingga dapat menciptakan suatu kondisi yang mencerminkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai upaya mengimplemntasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, serta mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas layanan publik yang mereka tarima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menutu tata pemerintah yang baik dan bersih (good and clean government).

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Ternate dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat atau pelaku usaha dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 33 Tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Selain itu, SKIPM Ternate sebagai instansi/ lembaga pemerintah yang bertugas dalam hal sertifikat Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu / *Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/HACCP), Penjaminan Kesehatan Ikan ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor), Jasa Pengujian hama penyakit ikan karantina mutu dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air, Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengelolaan (SKP), Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan (SPDI), Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB Kapal), Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB), Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB), Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB), Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB) dan Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB).

1.2. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kemnterian Kelautan dan Perikanan;
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Maksud dari penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV pada Stasiun KIPM Ternate, adalah :

1. Untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat atau pelaku usaha terhadap pelayanan penerbitan sertifikat PMMT/HACCP, ekspor, pelayanan pengujian laboratorium, SKP, SPDI, CPIB Kapal, CPIB, CBIB, CPPIB, CPOIB dan CDOIB yang diberikan oleh Stasiun KIPM Ternate;
2. Untuk mengidentifikasi harapan masyarakat atau pelaku usaha terhadap pelayanan penerbitan sertifikat PMMT/HACCP, ekspor, pelayanan pengujian laboratorium, SKP, SPDI, CPIB Kapal, CPIB, CBIB, CPPIB, CPOIB dan CDOIB yang diberikan oleh Stasiun KIPM Ternate; dan
3. Untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh Stasiun KIPM Ternate.

1.3.2. Tujuan

Adapun tujuan dari diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat di Stasiun KIPM Ternate, yaitu :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Ternate
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Stasiun KIPM Ternate

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Ternate dilaksanakan secara langsung dengan membentuk Tim Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 sesuai Surat Perintah Tugas Kepala Stasiun KIPM Ternate Nomor : B.463/SKIPM.TTE/KP.340/III/2024

Penanggungjawab : Arsal Azis
Ketua : Muh. Arfah
Anggota : Mahfudin
 : Erwin Wijaya
 : Junaidi Afsad
 : Naidil Yahya
 : Lulu Apriyanti Jamuru

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan ini dilakukan dengan cara diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner secara elektronik melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm>. Adapun pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur layanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? dengan nilai (1), Sangat sesuai (2), Sesuai (3), Kurang sesuai (4), Tidak sesuai

2. **Prosedur Pelayanan**
Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? dengan nilai (1), Sangat mudah (2), Mudah (3), Kurang mudah (4), Tidak mudah
3. **Waktu Pelayanan**
Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? dengan nilai (1), Sangat sesuai (2), Sesuai (3), Kurang sesuai (4), Tidak sesuai
4. **Biaya/ Tarif**
Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? dengan nilai (1), Sangat sesuai (2), Sesuai (3), Kurang sesuai (4), Tidak sesuai
5. **Produk atau Jenis Layanan**
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? dengan nilai (1), Sangat sesuai (2), Sesuai (3), Kurang sesuai (4), Tidak sesuai
6. **Kompetensi Pelaksana**
Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan? dengan nilai (1), Sangat cepat (2), Cepat (3), Kurang cepat (4), Lambat
7. **Perilaku Pelaksana**
Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai perilaku/ kemampuan petugas pelayanan? dengan nilai (1), Sangat baik (2), Baik (3), Kurang baik (4), Tidak baik
8. **Sarana dan Prasarana**
Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit? dengan nilai (1), Sangat baik (2), Baik (3), Kurang baik (4), Tidak baik
9. **Penanganan Pengaduan**
Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/ kemudahan mengadu/ tindak lanjut) ? dengan nilai (1), Sangat baik (2), Baik (3), Kurang baik (4), Tidak baik

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan oleh petugas pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Ternate di beberapa unit pelayanan seperti unit pelayanan penerbitan sertifikat kesehatan ikan dan unit pelayanan pengujian laboratorium pada jam pelayanan di mulai pukul 07.30 WIT s.d 14.00 WIT. Sedangkan untuk pengisian kuisioner dilakukan oleh responden sendiri sebagai penerima layanan melalui scan barkode link yang telah diberikan oleh petugas pelayanan.

Responden dalam kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat Triwulan IV ini dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat pengguna layanan yang datang ke kantor Stasiun KIPM Ternate. Untuk menghindari bias, maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang secara rutin menggunakan layanan dan mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Ternate secara tetap dengan waktu setiap 3 bulan (Triwulan) dalam setahun. Oleh karena setiap tahunnya, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini akan dilaksanakan sebanyak 4 (empat) kali yakni Triwulan I, II, III dan Triwulan IV. Untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III dilaksanakan antara bulan Juli – September 2024, adapun tahapan pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat ini dapat dilihat pada tabel 2.4. sebagai berikut :

Tabel 2.4. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Pembentukan Tim Pelaporan SKM Triwulan IV Tahun 2024	Oktober 2024	3
2	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2024	63
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	6
4	Penyusunan dan Pelaporan	Desember 2024	4

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam menentukan responden, terlebih dahulu dilakukan penentuan jumlah responden penerima layanan dari seluruh unsur pelayanan yang ada pada Stasiun KIPM Ternate. Teknik penarikan jumlah sampel responden dapat disesuaikan dengan unsur layanan sebagaimana tujuan

ingin $\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$ survei dan data yang diperoleh. Responden dipilih secara acak yang disesuaikan dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang “ masing–masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka 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 diatas 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

Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1. Jumlah Responden SKM

Responden dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV ini dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan berdasarkan intensitas produk pelayanan yang dilakukan di lingkup Stasiun KIPM Ternate. Oleh karena itu, berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan secara keseluruhan yaitu 86 responden yang terdiri dari 81 responden laki-laki dan 5 responden perempuan dengan rentang usia 25 sampai diatas 60 tahun, sedangkan latar belakan pendidikan terdiri dari SMA sebanyak 74 responden, DIII sebanyak 7 responden dan S1 5 responden. Untuk lebih memperjelas, hasil pengumpulan data, dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1. Rekapitulasi Responden penerima layanan Triwulan IV Tahun 2024 di SKIPM Ternate

No	KARAKTERISTIK	UNSUR LAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	JENIS LAYANAN	JASA PENGUJIAN	15	17%
		PENERBITAN NOMOR REGISTRASI	14	16.28%
		PENERBITAN SERTIFIKAT CPIB	2	2.33%
		PENERBITAN SERTIFIKAT SKP	2	2.33%
		PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN MUAT (SPM)	5	5.81%
		PENJAMINAN KELAYAKAN (IKI)	1	1.16%
		EKSPOR	18	20.93%
		DOMESTIK KELUAR	13	15.12%
		PMMT/ HACCP	16	18.60%
		Jumlah	86	100.00%
2	UMUR	< 25	74	86.05%
		25 - 45	7	8.14%
		45-60	5	5.81%
			Jumlah	86
3	PENDIDIKAN	SMA	74	86.05%
		D3	7	8.14%
		S1	5	5.81%
			Jumlah	86
4	JENIS KELAMIN	Laki-Laki	81	94.19%
		Perempuan	5	5.81%
			Jumlah	86
5	PEKERJAAN	P.UKPP	1	1.16%
		SWASTA	80	93.02%
		WIRUSAHA	5	5.81%
			Jumlah	86

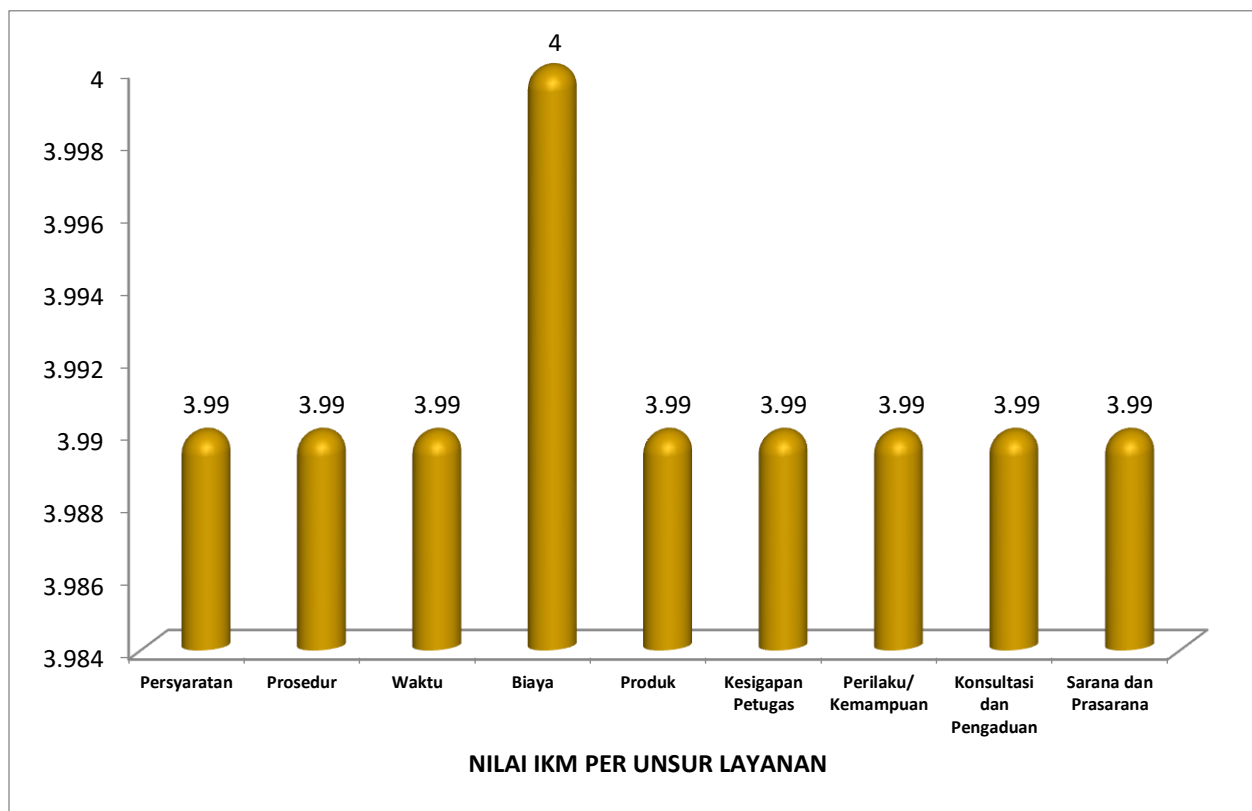
Sumber : SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan (ptsp.kkp.go.id/skm/login)

Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, 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

Sumber : Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Gambar 3.2. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur layanan Triwulan IV Tahun 2024



Sumber : SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan (ptsp.kkp.go.id/skm/login)

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

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur layanan Triwulan IV Tahun 2024 pada Stasiun KIPM Ternate dapat dilihat pada Tabel 3.3 sebagai berikut :

Tabel 3.3. Hasil SKM Unit Layanan dan Unsur Layanan Triwulan IV Tahun 2024

RESPONDEN	UNSUR LAYANAN									
NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.99
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NILAI/UNSUR	343	343	343	344	343	343	343	343	343
NRR/UNSUR	3.99	3.99	3.99	4	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99
NRR Tertimbang/ UNSUR	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT									99.74

Sumber : SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan (ptsp.kkp.go.id/skm/login)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

3.5. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 merupakan pengguna jasa layanan di Stasiun KIPM Ternate yang aktif selama kurang lebih 3 (Tiga) bulan terakhir yang mendapatkan layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan menunjukkan kualitas pelayanan yang ada di Stasiun KIPM Ternate yang didasarkan pada indikator-indikator yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu antara lain : Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk layanan, Kompetensi, Perilaku, Sarana dan Prasarana serta Pengaduan.

Dari hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024, bahwa semua unsur pelayanan yang menjadi variabel dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai Interval berkisar antara 3,99 dan mutu pelayanan “A”. Grafik Indek Kepuasan Masyarakat per unsur layanan menunjukkan bahwa nilai setiap unsur hampir sama, yang mana nilai unsur layanan tertinggi diperoleh dari Unsur biaya (U4) dengan nilai 4,00, sedangkan (U1), (U2), (U3), (U5), (U6) (U7), (U8) dan (U9) memperoleh nilai yang sama yakni 3,99.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya unsur kepuasan masyarakat yang perlu mendapat perhatian dan ditingkatkan yaitu Kesigapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan , meskipun nilai unsur produk layanan sudah sangat baik , produk layanan perlu mendapatkan perhatian lebih karena mendapatkan nilai terkecil dibandingkan dengan unsur layanan lainnya, Hal ini disebabkan karena pengguna layanan masih belum memahami sepenuhnya terkait standar dan waktu layanan tersedia di Stasiun KIPM Ternate, di Stasiun KIPM Ternate sendiri terdapat beberapa jenis layanan yang tersedia bagi para pengguna layanan Mulai dari Pelayanan sertifikasi ekspor, pengujian, PMMT/HACCP, CPIB, SKP serta pelayanan penerbitan registrasi negara mitra.

Adapun rangkuman beberapa saran dan komentar atau masukan yang disampaikan oleh masyarakat/ pelaku usaha pengguna layanan melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm>, dapat dilihat pada tabel 4.1. sebagai berikut :

Tabel 4.1. Saran, Masukan/ Komentar Responden

No	Nama_Layanan	Kritik_Saran
1	Ekspor	Layanan yang sangat prima membuat masyarakat menjadi nyaman dalam melakukan pelaporan saat melalulintaskan komoditi hasil perikanan, karena kesiapan pegawai dalam memberikan layanan terbaiknya
2	SKLL	sejauh ini sudah sangat baik dan bagus tolong dipertahankan
3	Ekspor	Terbaik pelayanannya, petugasnya selalu siap
5	Jasa pengujian	Pelayanan yang sangat baik efektif dan efisien tolong dipertahankan
6	Ekspor	Sangat cepat dan membantu tolong dipertahankan
7	Domestik Keluar	sejauh ini sudah sangat baik dan bagus tolong dipertahankan
8	Approval Number	Sangat luar biasa petugas pelayanan yang selalu siap siaga dan cepat respon, tetap terbaik
9	PMMT/ HACCP	Efektif dan efisien tolong dipertahankan
10	Ekspor	Pelayanan yang sangat prima efektif efisien dan sangat cepat mudah tolong dipertahankan pelayanan seperti ini
11	Approval Number	Sangat membantu pelayanannya tolong dipertahankan
12	Jasa pengujian	Tetap Memberi Pelayana Yang Terbaik.
13	Ekspor	Cepat pelayanannya dan mudah tolong dipertahankan
14	Approval Number	Efektif dan efisien pelayanannya tolong dipertahankan
15	PMMT/ HACCP	Cepat respon dan pelayanannya tolong dipertahankan
16	Jasa pengujian	Sangat responsif dan cepat tolong dipertahankan
17	Ekspor	Pelayanan yang sangat efisien dan efektif, cepat dan sangat respon tolong dipertahankan kinerja seperti ini
18	Approval Number	Responsif sekali, tolong dipertahankan
19	PMMT/ HACCP	Ini yang dinamakan pelayanan prima
20	PMMT/ HACCP	Sangat baik dan cekatan, mohon tetap di pertahankan Kami sangat senang dan puas sekali dengan pelayanannya
21	Ekspor	Pelayanan Baik dan cepat
22	IKI	Luar biasa keren
23	Domestik Keluar	Sangat cepat dan humble tolong dipertahankan
24	SPM	Tetaplah memberikan pelayanan terbaik dan terus dipertahankan

Sumber : SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan (ptsp.kkp.go.id/skm/login)

Dari tabel di atas dapat dilihat saran, masukan maupun komentar dari responden melalui kuesionernya, yang semuanya menunjukkan baik, tidak ada yang komentar yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Ternate menurun atau tidak baik. Ini merupakan bentuk penghargaan dari masyarakat atau pelaku usaha pengguna layanan kepada

petugas yang telah mencoba memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Meskipun demikian, ada yang harus menjadi perhatian dan ditindaklanjuti segera, demi terwujudnya pelayanan prima, diantaranya :

1. Kompetensi Petugas Pelayanan

- a. Adanya masa transisi kelembagaan sehingga petugas pelayanan sebagian besar beralih ke Barantin sehingga terjadi peralihan tanggung jawab Tim Teknis, yang mana kondisi tersebut mempengaruhi pada proses pelayanan petugas penerbitan sertifikat kesehatan, mutu dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain keluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (ekspor)
- b. Keterbatasan petugas pelayanan di Stasiun KIPM Ternate yang menangani proses penebitan sertifikat kesehatan (ekspor) dengan intensitas yang cukup tinggi, dimana selain penerbitan dan verifikasi kelengkapan dokumen juga dilakukan oleh petugas yang sama.

2. Produk Layanan, Perilaku Petugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan

Beberapa unsur layanan yang memperoleh nilai rendah perlu mendapatkan perhatian seperti produk layanan, perilaku dan penanganan pengaduan yang mana petugas pelayanan beralih ke petugas yang baru pada masa transisi sehingga diperlukan adanya program pelatihan bagi petugas pelayanan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa yang telah dipaparkan tersebut, sebagai upaya mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Stasiun KIPM Ternate, oleh karena itu, kelemahan maupun kelebihan petugas pelayanan dalam memberikan layanan dari hasil analisa ini, dibuatkan dan direncanakan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan akan dilakukan terhadap semua unsur pelayanan, mulai dari unsur layanan yang paling rendah nilainya. Selain itu, berdasarkan saran, masukan serta komentar yang diberikan responden atau pelaku usaha, maka akan ditindaklanjuti dari semua unsur layanan. Hal ini dimaksudkan agar kedepannya tidak terjadi lagi kelemahan-kelemahan dari setiap unsur layanan, sehingga perlu dilakukan monitoring, evaluasi dan program pelatihan secara berkala.

Sebagai upaya dari rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun KIPM Ternate, akan secara terus menerus melakukan perbaikan. Adapun rencana tindak

lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

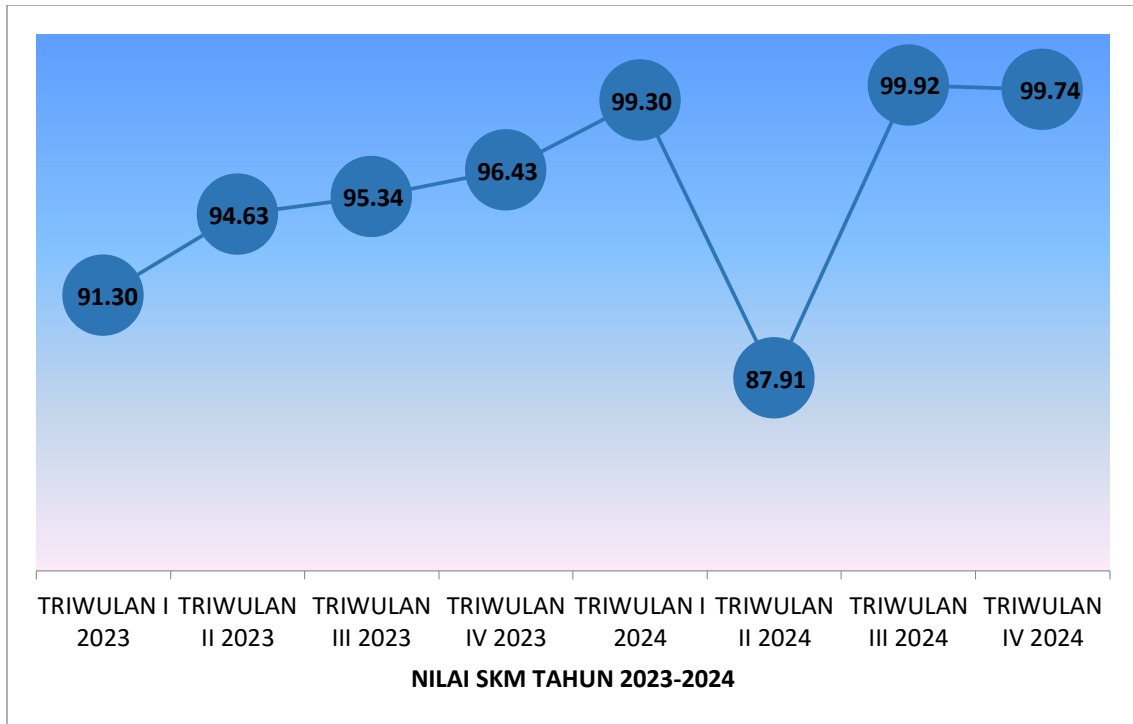
Tabel 4.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> Evaluasi dan monitoring personil secara berkala mengenai sosialisasi produk layanan 	iv	vii	xi	i (2025)	Koordinator PPID
2	Kesigapan petugas	<ul style="list-style-type: none"> Evaluasi dan monitoring personil mengenai kesigapan petugas dalam memberikan layanan serta pembinaan dan pengarahan Melaksanakan kegiatan pelatihan secara berkala 	iv	vii	xi	i (2025)	Koordinator Pelayanan

Sumber : Tim SKM Stasiun KIPM Ternate Triwulan IV Tahun 2024

4.3. Tren Nilai SKM

Sebagai perbandingan indeks kinerja pelayanan secara berkala berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat baik dari Triwulan I Tahun 2023 sampai Triwulan IIV Tahun 2024 yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Ternate, dan juga melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat atau pelaku usaha dalam mendapatkan pelayanan publik. Hasil dari survei yang dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan akan dipergunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang diberikan. Berikut ini merupakan Tren Nilai SKM Triwulan I Tahun 2023 sampai dengan Triwulan IV Tahun 2024 yang buat dalam bentuk gambar grafik di bawah ini :



Gambar 4.1. Grafik Nilai SKM Triwulan I Tahun 2023-Triwulan IV Tahun 2024

Berdasarkan gambar 4,1 di atas, dapat dilihat bahwa dari hasil survey yang dilaksanakan tersebut, nilai indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan mendapatkan nilai yang sangat baik di Triwulan IV, meski terjadi penurunan dari Triwulan III dengan perbedaan nilai cukup kecil, tetapi menjadi perhatian agar pada tahun berikutnya dapat diperbaiki sehingga trennya semakin naik, dengan demikian masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih optimal.

BAB V

KESIMPULAN

Gambaran serta analisis hasil pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat yang telah disampaikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi kepuasan masyarakat atau pelaku usaha terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Ternate, sehingga rencana perbaikan dan upaya tindak lanjut akan dirumuskan untuk mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat atau pelaku usaha pengguna layanan publik. Dari uraian pada hasil pengolahan data dan analisis hasil SKM di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persentase responden dari 86 responden yang mengikuti survei, jenis layanan yang paling banyak mendapatkan pelayanan adalah Sertifikasi Ekspor sebesar 20,93%, rentang usia < 25 tahun sebesar 86,05% dan didominasi oleh laki-laki sebesar 94,19%, sedangkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah SMA sebesar 86,01% dan jenis pekerjaan Swasta sebesar 93,02%.
2. Nilai rata-rata unsur layanan yang rendah adalah “persyaratan, prosedur, waktu, Produk Layanan dan Kesigapan petugas, kemampuan/ perilaku petugas, Konsultasi dan Pengaduan, serta Sarana dan Prasarana, ” dengan nilai 3,99 sekaligus menjadi prioritas perbaikan dan tindak lanjut, sedangkan unsur layanan tertinggi adalah “ Biaya” dengan nilai 4,00. Semua akan dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk memperoleh nilai yang maksimal.
3. Nilai SKM Tahun 2023 mengalami tren kenaikan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan nilai SKM Triwulan IV adalah 96,34 dengan kategori “Sangat Baik, sedangkan pada Tahun 2024 mengalami kenaikan yang mana hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024 adalah 99,74 dengan kategori “Sangat Baik” sedangkan jumlah responden 86. Dengan demikian, dari nilai SKM Tahun 2024 yang menunjukkan tren naik dari dari triwulan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa pelayanan di Stasiun KIPM Ternate pada saat ini sudah sangat memuaskan.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Stasiun KIPM Ternate

Data Layanan

Pilih Layanan

- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)*
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey: 03-Jan-2025 07:45

Nama:

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

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

Pendidikan

- SD
- SMP
- S1
- S2

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda/lembaga/instansi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diunit kerja BOPR)

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kuualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (*sikap, keterampilan dan penampilan*)

Kritik dan Saran *) Harus diisi minimal 3 kata

Lampiran 2. Pengolahan Data

Laporan SKM Detail

50 Data terakhir Tw 4/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Kd	Nama Layanan	Ket Layanan	Tahun	Tw	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Status
bkipm	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point	Kepmen 54/2022	2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif

	Average of U1	Average of U2	Average of U3	Average of U4	Average of U5	Average of U6	Average of U7	Average of U8	Average of U9
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3.947368421	3.947368421	3.947368421	3.947368421	3.947368421	3.947368421	3.947368421	3.947368421	3.947368421
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047
Grand Total	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047	3.994152047

ID	Survei	Tahun	Kd	Es	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Utaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petagan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey
4	102388	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik, tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241220-082747
5	102387	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik, tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241220-082747
6	102386	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik, tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241220-082747
7	102385	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik, tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241220-082747
8	101760	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241218-130749
9	101759	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241218-130749
10	101758	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241218-130749
11	101757	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241218-130749
12	101756	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik tolong dipertahankan	36.92.68.99-20241218-130749
13	97367	4	2024	bkipm	Stasiun KIPM Ternate	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik efektif dan efisien tolong dipertahankan	182.1.137.246-20241205-071829

Lampiran 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

No	Program/Kegiatan	Keterangan	Waktu Pelaksanaan				Realisasi
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	1.1 Evaluasi personal mengenai hasil Survey Kepuasan Masyarakat	Telah dilaksanakan Evaluasi personil pelayanan terkait jangka waktu layanan	iv	vii	x		Telah diselesaikan pada 7 Oktober 2024
2	2.1 Evaluasi personil mengenai kesigapan petugas dalam memberikan layanan	Telah dilaksanakan Evaluasi personil pelayanan terkait kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan	iv	vii	x		Sudah selesaikan pada 7 Oktober 2024

Lampiran 4. Dokumentasi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



Lampiran 5. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Evaluasi	Publikasi jenis pelayanan																													
	 <p>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPPMHP TERNATE TRIWULAN IV TAHUN 2024</p> <p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN. MASUKAN ANDA SANGAT BERHARTANYA UNTUK KEMAJUAN, PERBAIKAN, PONDOKATIM FORTITAS DAN MUTU PELAYANAN KAMI KEPADA MASYARAKAT KIBOHONGNYA. TERIMA KASIH, PERSALAMATKAN!</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>UNSUR LAYANAN</th> <th>NILAI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>• PERSYARATAN</td><td>3,99</td></tr> <tr><td>• PROSEDUR</td><td>3,99</td></tr> <tr><td>• WAKTU</td><td>3,99</td></tr> <tr><td>• BIAYA</td><td>4,00</td></tr> <tr><td>• PRODUK</td><td>3,99</td></tr> <tr><td>• KESIGAPAN</td><td>3,99</td></tr> <tr><td>• PERILAKU/ KEMAMPUAN</td><td>3,99</td></tr> <tr><td>• SARANA DAN PRASARANA</td><td>3,99</td></tr> <tr><td>• PENGADUAN</td><td>3,99</td></tr> </tbody> </table> <p>99,74</p> <p>NILAI KEMERJA SANGAT BAIK Nilai Mutu Pelayanan 3,99</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>< 25 = 74 RESPONDEN (86.05 %)</th> <th>RESPONDEN</th> <th>SMA = 74 RESPONDEN (86.05 %)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25 - 45 = 7 RESPONDEN (8.14 %)</td> <td>81 RESPONDEN</td> <td>DIII = 7 RESPONDEN (8.14 %)</td> </tr> <tr> <td>45-60 = 5 RESPONDEN (5.81 %)</td> <td>5 RESPONDEN</td> <td>S1 = 5 RESPONDEN (5.81 %)</td> </tr> </tbody> </table> <p>BPPMHP TERNATE #2024</p>	UNSUR LAYANAN	NILAI	• PERSYARATAN	3,99	• PROSEDUR	3,99	• WAKTU	3,99	• BIAYA	4,00	• PRODUK	3,99	• KESIGAPAN	3,99	• PERILAKU/ KEMAMPUAN	3,99	• SARANA DAN PRASARANA	3,99	• PENGADUAN	3,99	< 25 = 74 RESPONDEN (86.05 %)	RESPONDEN	SMA = 74 RESPONDEN (86.05 %)	25 - 45 = 7 RESPONDEN (8.14 %)	81 RESPONDEN	DIII = 7 RESPONDEN (8.14 %)	45-60 = 5 RESPONDEN (5.81 %)	5 RESPONDEN	S1 = 5 RESPONDEN (5.81 %)
UNSUR LAYANAN	NILAI																													
• PERSYARATAN	3,99																													
• PROSEDUR	3,99																													
• WAKTU	3,99																													
• BIAYA	4,00																													
• PRODUK	3,99																													
• KESIGAPAN	3,99																													
• PERILAKU/ KEMAMPUAN	3,99																													
• SARANA DAN PRASARANA	3,99																													
• PENGADUAN	3,99																													
< 25 = 74 RESPONDEN (86.05 %)	RESPONDEN	SMA = 74 RESPONDEN (86.05 %)																												
25 - 45 = 7 RESPONDEN (8.14 %)	81 RESPONDEN	DIII = 7 RESPONDEN (8.14 %)																												
45-60 = 5 RESPONDEN (5.81 %)	5 RESPONDEN	S1 = 5 RESPONDEN (5.81 %)																												
																														