



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II TAHUN 2024

Stasiun Karantina Ikan
Pengendalian Mutu dan Hasil
Perikanan Ternate

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Ternate Triwulan II 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 II 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 II tahun 2024, besar harapan kami kepada semua pihak agar dapat memberi masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini.

Ternate, Juli 2024

Kepala Stasiun KIPM Ternate



Arsal, S.St.Pi, MP

19810520 200312 1 005

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan SKM	2
1.3. Maksud Dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1. Pelaksana SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Tren Nilai SKM.....	11
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUNYA.....	12
BAB VI KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuisisioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survey kepuasan masyarakat (SKM) merupakan tolak ukur untuk menilai Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang di harapkan masyarakat. Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2020 Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan survey kepuasan masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan melalui Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Stasiun KIPM Ternate dilakukan terhadap jenis layanan utama penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan Ekspor, Domestik Keluar, Domestik Masuk, pelayanan pengujian laboratorium, pelayanan penerbitan sertifikat Instalasi Karantina Ikan, Cara Penanganan Ikan Yang Baik dan HACCP.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan. Pertanyaan sengaja dirancang sederhana mungkin agar tidak menyita banyak waktu. Survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.15/Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokasi 14/ Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Kelautan Dan Perikanan 54/ Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui kinerja pelayanan dalam penerbitan dokumen Sertifikat Kesehatan Ikan, Pemeriksaan fisik komoditi ikan, dan pengujian mutu dan HPI/HPIK di Laboratorium Uji sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2024 dilaksanakan pada unit pelayanan penerbitan sertifikat kesehatan ikan dan Unit Laboratorium Penguji di lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate melakukan survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2024 secara serentak pada tanggal 01 April s.d 30 Juni 2024 melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm>.

Pelaksanaan SKM mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor: Kep/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil SKM agar dilakukan evaluasi internal Stasiun KIPM Ternate dan dilengkapi dengan rencana aksi terhadap unsur penilaian yang memerlukan perbaikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2. Metode Pengumpulan Data

- a. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian survei secara online kepada responden yang menjadi sasaran pelayanan sertifikasi dan pengujian di laboratorium secara langsung terhadap 9 unsur pelayanan dengan pertanyaan 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.
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 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. Kemampuan Petugas.
Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**? Dengan nilai
(1), Sangat cepat (2), Cepat (3), Kurang cepat (4), Lambat
 7. Kesopanan dan Keramahan Petugas.
Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?
dengan nilai
(1), Sangat baik (2), Baik (3), Kurang Baik (4), Tidak baik
 8. Kualitas 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 Pelayanan.
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
- b. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner menggunakan link kepada masyarakat. Pengolahan data berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2024 dilaksanakan pada unit pelayanan penerbitan sertifikat kesehatan ikan dan Unit Laboratorium Penguji di lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate, Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2024 dilakukan secara serentak 01 April s.d 30 Juni 2024 melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm>.

Pelaksanaan SKM mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor: Kep/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil SKM agar dilakukan evaluasi internal Stasiun KIPM Ternate dan dilengkapi dengan rencana aksi terhadap unsur penilaian yang memerlukan perbaikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat pada tahun 2024 akan dilakukan sebanyak 4 (empat) kali yakni pada Triwulan pertama (periode Januari – Maret), Triwulan kedua (periode April - Juni), Triwulan ketiga (periode Juli – September) dan Triwulan keempat (periode Oktober – Desember).

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2024 dilakukan secara serentak 01 April s.d 30 Juni 2024 melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm>.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Issaac and Michael* dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{X^2 N(1-P)}{(N-1)+X^2P(1-P)}$$

X^2 = Nilai chi square tabel = 3,841

dimana $df = 1$ dan $\alpha = 5\% = 0.05$

P = Perkiraan proporsi populasi (Jika tidak diketahui maka $P = 0.5$)

N = Jumlah Populasi

d = tingkat toleransi kesalahan (0.05)

$$S = \frac{3.841 \times 48 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2 \times 47) + (3.841 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$S = \frac{46.092}{1.0925} = 42.187 \approx 43$$

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Responden dipilih secara acak (*purposle sampling*) yang ditentukan berdasarkan intensitas Produk Pelayanan yang dilakukan di lingkup Stasiun KIPM Ternate. Jumlah keseluruhan responden adalah 35 responden yang terdiri dari 32 orang laki – laki dan 3 orang perempuan, dengan rentang usia dibawah 25 tahun sampai diatas 60 tahun, dan latar belakang pendidikan yang berbeda – beda yaitu, SMA 26 responden dan S1 sebanyak 9 responden.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

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.

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 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. Kemampuan Petugas.

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**? Dengan nilai (1), Sangat cepat (2), Cepat (3), Kurang cepat (4), Lambat

7. Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**? dengan nilai

(1), Sangat baik (2), Baik (3), Kurang Baik (4), Tidak baik

8. Kualitas 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 Pelayanan.

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

Tabel Nilai rata-rata unsur indeks kepuasan masyarakat pada Stasiun KIPM Ternate
Triwulan II 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Tahun	Periode Triwulan
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.87	2024	II
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.90	2024	II
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.87	2024	II
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.90	2024	II
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanann yang diberikan	3.86	2024	II
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan	3.85	2024	II
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.86	2024	II
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaranan pelayanan di unit	3.90	2024	II
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.86	2024	II

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan

Responden merupakan pengguna jasa layanan di Stasiun KIPM Ternate yang aktif selama kurang lebih 3 bulan terakhir. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan Stasiun KIPM Ternate yang didasarkan pada indikator-indikator yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama. Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh **35** responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024, nilai persepsinya diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Ternate secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang sudah sangat baik. Adapun nilai yang diperoleh berada pada angka **96.84**. Dengan nilai IKM unit pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **96.84**, maka dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Stasiun KIPM Ternate A dan kinerja pelayanan Stasiun KIPM Ternate adalah “SANGAT BAIK”.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3.87 atau sangat baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan yakni prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan pelayanan. Unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dari 9 unsur selama Triwulan II

karena memiliki nilai SKM terendah yaitu Kesigapan petugas pelayanan dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

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 masih baik, produk layanan masih cukup rendah bila 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, pengujian, surveilen dan isnpeksi, serta pelayanan penerbitan registrasi negara mitra.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka mendorong peningkatan nilai kepuasan masyarakat Stasiun KIPM Ternate akan melakukan evaluasi sebagai tindak lanjut terhadap peningkatan pelayanan sebagai upaya mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik dan berkesinambungan.

Adapun rencana tindak lanjut terhadap peningkatan pelayanan di lingkup Stasiun KIPM Ternate antara lain :

1. Mempublikasikan terkait standar dan waktu pelayanan yang berlaku di Stasiun KIPM Ternate.
2. Melakukan evaluasi personal terkait hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II
3. Melaksanakan tindak lanjut hasil evaluasi dengan melakukan penguatan kompetensi personal petugas pelayanan

4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2023 telah dilaksanakan survei kepuasan Masyarakat oleh Stasiun KIPM Ternate mendapatkan Nilai 91,30 dengan kategori pelayanan sangat baik pada periode Triwulan II, pada Triwulan III Stasiun KIPM Ternate mengalami peningkatan nilai menjadi 94.63 dengan kategori pelayanan sangat baik. pada Triwulan IIII Stasiun KIPM Ternate mengalami peningkatan nilai menjadi 95.34 dengan kategori pelayanan sangat baik, Sedangkan pada Triwulan IIV tahun 2023 Stasiun KIPM Ternate Kembali mengalami peningkatan nilai menjadi 96,34 dengan kategori pelayanan sangat baik. Untuk tahun 2024 baru dilaksanakan survei kepuasan Masyarakat periode Triwulan I yang mendapatkan nilai 99,76 dengan kategori pelayanan sangat baik, dan Triwulan II yang menurun dari Triwulan I, yakni dengan nilai 96,84 dengan kategori pelayanan sangat baik. Perolehan nilai tersebut menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan yang diterapkan.

BAB V
HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

5.1. Tabel Ringkasan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Tahun	Periode Triwulan
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.99	2024	I
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.99	2024	I
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.98	2024	I
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.99	2024	I
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanann yang diberikan	3.99	2024	I
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan	3.98	2024	I
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.99	2024	I
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit	3.99	2024	I
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.99	2024	I

5.2. Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 5	1.1 Mempublikasikan terkait jenis layanan yang tersedia di Stasiun KIPM Ternate	v	vii			Koordinator PPID
2	Unsur 6	2.1 Evaluasi personal mengenai hasil Survey Kepuasan Masyarakat	v	vii			Koordinator Tata Pelayanan

5.3. Tabel Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan Sebelumnya

No	Program/Kegiatan	Keterangan	Waktu Pelaksanaan				Realisasi
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	1.1 Mempublikasikan terkait jenis layanan yang tersedia di Stasiun KIPM Ternate	Telah dilaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan karantina	v	vii			Telah diselesaikan pada 19 April 2024
2	2.1 Evaluasi personal mengenai hasil Survey Kepuasan Masyarakat	Telah dilaksanakan Evaluasi personil pelayanan terkait jangka waktu layanan	v	vii			Sudah selesaikan pada 12 Juni 2024

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN II Tahun 2024, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan menunjukkan **KINERJA SANGAT BAIK** oleh masyarakat pengguna jasa layanan, Hal ini terlihat dari nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **96.84**.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks diatas angka **3**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Mutu Hasil Perikanan, Pelayanan Pemeriksaan fisik komoditi ikan/Stuffing, Surveilen, Monitoring dan Pengujian Laboratorium di UPT stasiun KIPM Ternate memuaskan.

Lampiran 1. Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Stasiun KIPM Ternate

Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain

Data Responden

Waktu Survey

02-Apr-2024 06:21

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
 SMA
 D3
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan

- ASN
 TNI/POLRI
 Pelaku Usaha KKP
 Pegawai Swasta
 Wirausaha Non KKP
 Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

([penjelasan kesesuaian persyaratan - offline](#))

- 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 penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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 terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

20240701144-data-SKM-TW2-2024 - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Nitro Pro Tell me what you want to do

Clipboard Font Alignment Number Styles

Normal Bad Good Neutral Input

Calculation Check Cell Explanatory...

Insert Delete Format Cells

Autosum Fill Clear Sort & Find & Filter Select Add-ins

Editing

L3B

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W

1 Data detail SKM untuk Trivulan 2 tahun 2024

Id_survei	Trivulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey
73873	3	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Ternate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan sikap, keterampilan dan penampilan	180.243.36.18-20240701-090346
73707	2	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Ternate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan sistem pelayanan yang sangat membantu	36.92.68.99-20240630-140720
73693	2	2024	bkjpm	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)	K	P	25-45	S1	swasta	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Pelayanan Baik dan cepat	182.1.136.175-20240610-112818
73692	2	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Ternate	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ini yang dinamakan pelayanan prima	36.92.68.99-20240630-111925
73691	2	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Ternate	Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat luar biasa	36.92.68.99-20240630-111925
73690	2	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Ternate	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luar biasa keren	36.92.68.99-20240630-111925
73689	2	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Ternate	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan dan terus ditingkatkan	36.92.68.99-20240630-111925
73409	2	2024	bkjpm	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	Mantap sekali dan bagus	182.1.133.22-20240629-083441

20240701144-data-SKM-TW2-2024

Ready Scroll Lock Accessibility Unavailable

3:08:11 PM 7/2/2024

20240701144-data-SKM-TW2-2024 - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Nitro Pro PivotTable Analyze Design Tell me what you want to do

Clipboard Font Alignment Number Styles

Normal Bad Good Neutral Input

Calculation Check Cell Explanatory...

Insert Delete Format Cells

Autosum Fill Clear Sort & Find & Filter Select Add-ins

Editing

HB

A B C D E F G H I J K L

1

2

3 Row Labels 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

Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	3.75	4	3.75	4	3.75	3.75	3.75	3.75	4	3.75	3.75	3.75	3.75	4	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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)	3.391304348	3.304347826	3.347826087	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.260869565	3.304347826	3.304347826	3.260869565	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.304347826	3.304347826
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT)/ HACCP)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Grand Total	3.571428571	3.542857143	3.542857143	3.542857143	3.542857143	3.514285714	3.485714286	3.514285714	3.542857143												

Sheet1 20240701144-data-SKM-TW2-2024

Ready Scroll Lock Accessibility Unavailable

3:13:53 PM 7/2/2024

PivotTable Fields

Choose fields to add to report:

- U2
- U3
- U4
- U5
- U6
- U7
- U8
- U9
- Kritik_Saran
- Kode_Sesi_Survey
- Tgl_Data_SKM
- Iet_Layanan_its
- More Tables...

Drag fields between areas below:

Filters

Columns

Rows

Values

Name_Layanan

Average of U4

Average of U5

Average of U6

Average of U7

Average of U8

Average of U9

Defer Layout Update

JUMLAH RESPONDEN	35			NILAI RATA - RATA UNSUR	
USIA RESPONDEN	< 25	27		UNSUR 1	
	25 - 45	7		UNSUR 2	
	46 - 60	1		UNSUR 3	
				UNSUR 4	
PENDIDIKAN	SMA	26		UNSUR 5	
	S1	9		UNSUR 6	
				UNSUR 7	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	32		UNSUR 8	
	PEREMPUAN	3		UNSUR 9	
				NILAI IKM TW II 2024	96.84

Lampiran 3. Dumentasi lainnya terkait pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



Lampiran 4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Evaluasi	Publikasi jenis pelayanan
	
	