

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024



**STASIUN KARANTINA IKAN
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN JAMBI
TA.2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan YME, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Stasiun KIPM Jambi Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Stasiun KIPM Jambi ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat /pengguna jasa dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat/pengguna jasa Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan, peningkatan dan pengambilan kebijakan karantina ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan di masa yang akan datang, khususnya dilingkup Stasiun KIPM Jambi.

Kami sadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan guna perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (Umpan Balik Masyarakat) terhadap pelayanan Stasiun KIPM Jambi ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Jambi.

Jambi, 01 April 2024
Kepala,



Piyan Gustaffiana, S.St.Pi, M.Pi, MH
NIP. 19780824 200502 1 001

RINGKASAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT / PENGGUNA JASA KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERHADAP PELAYANAN YANG DI SELENGGARAKAN OLEH STASIUN KIPM JAMBI TAHUN TRIWULAN I 2024

1. DASAR ACUAN SURVEI :

- a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/14/ 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- b. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

2. MAKSUD :

Untuk mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Jambi yang merupakan Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

3. TUJUAN :

- ✚ Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa
- ✚ Untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat/pengguna jasa Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

4. HASIL :

- ✚ Indeks Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa terhadap pelayanan oleh Stasiun KIPM Jambi : **92.24**
- ✚ Tingkat Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa adalah **"A"** atau **SANGAT BAIK.**

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Dasar Pelaksanaan SKM.....	2
1.3.Pengertian Umum	4
1.4.Maksud dan Tujuan.....	5
1.5.Manfaat.....	6
1.6.Hasil yang Diharapkan	7
II. PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1.Pelaksana SKM	8
2.2.Metode Pengumpulan Data.....	8
2.3.Lokasi Pengumpulan Data.....	11
2.4.Waktu Pelaksanaan SKM.....	12
2.5.Penentuan Jumlah Responden.....	12
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1.Jumlah Responden SKM	13
3.2.Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
IV. ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan Layanan	16
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	18
4.3. Tren Nilai SKM.....	19
V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
Tindak Lanjut SKM	20
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
Kesimpulan.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis

Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Jambi merupakan UPT Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang melalulintaskan produk perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Jambi harus senantiasa menerapkan ketentuan-ketentuan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan. Pelayanan tersebut diberikan dalam rangka memenuhi persyaratan pengiriman komoditi perikanan di daerah atau negara tujuan dan untuk memverifikasi persyaratan karantina dan pengendalian mutu bagi pemasukan komoditi perikanan ke wilayah Provinsi Jambi.

1.2. Dasar Pelaksanaan SKM

Dasar hukum pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa di Stasiun KIPM Jambi adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku di Kementerian Kelautan dan Perikanan
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 33 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri KKP No.32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
8. Surat Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan, BKIPM Nomor B.365/BKIPM.4/TU.330/III/2024 tertanggal 16 Maret 2024 perihal Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik BKIPM.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3(tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima

pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.
13. Pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4. Maksud dan Tujuan

Kegiatan yang bertujuan untuk mengukur dan mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa Stasiun KIPM Jambi bermanfaat untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat/Pengguna Jasa Stasiun KIPM Jambi.

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
3. Diketuainya kekurangan atau kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
4. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan SKIPM Jambi
6. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik SKIPM Jambi.

1.5. Manfaat

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Stasiun KIPM Jambi.
2. Diketahui kekuatan maupun kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Stasiun KIPM Jambi.

1.6. Hasil yang Diharapkan

Hasil diharapkan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Meningkatnya partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Stasiun KIPM Jambi.
2. Mendorong Stasiun KIPM Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Stasiun KIPM Jambi menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Tim yang telah dibentuk yaitu :

1. Pengarah : Kepala SKIPM Jambi
2. Ketua : Sub. Pelaksana Koordinasi Tata Pelayanan
3. Sekretaris : Rina Hernawati
4. Anggota : Suhadi

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan *link* kuesioner SKM secara online maupun langsung melalui scan barcode kepada masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan sertifikasi dan pengujian di laboratorium secara langsung terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Melalui *website* e-SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui link e-SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40> yaitu :

1. Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

- elayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, mudah dipahami dan jelas;
 3. Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 4. Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan, 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. Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
 6. Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 7. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia, yaitu fasilitas yang menunjang kenyamanan serta kemudahan pengguna jasa saat melakukan pengajuan pembuatan sertifikat.

Sedangkan bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Survey Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam Tabel 1 berikut.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.59	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.06	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.06 – 3.53	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Stasiun KIPM Jambi dilaksanakan di Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi baik di kantor pusat, wilker maupun di tempat pemeriksaan fisik ikan (TPFI).

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I di SKIPM Jambi dilaksanakan pada bulan Januari s.d Maret tahun 2024.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau telah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi. Sehingga jumlah responden adalah seluruh pengguna layanan yang telah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan *website* e-SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui link e- SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40> sebanyak 29 responden telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2024 pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi.

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

Rekapitulasi data hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unsur pelayanan adalah sebagaimana Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat 9 Unsur Pelayanan Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
		SKM	Mutu
1	Persyaratan	3.71	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.65	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3.52	Baik
4	Kejelasan Informasi Tarif	3.65	Sangat Baik
5	Produk layanan	3.49	Baik
6	Kemampuan Petugas	3.57	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3.65	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan	3.37	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.46	Baik
	NILAI IKM	3.56	92.24

Dari tabel tersebut, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah persyaratan (3.71), kejelasan informasi tarif (3.65) dan prosedur pelayanan (3.65) serta perilaku pelayanan (3.65). Angka ini menunjukkan produk layanan serta kejelasan informasi tarif layanan SKIPM Jambi sangat memuaskan bagi pengguna jasa serta prosedur dan waktu pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik.

Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan (3.37), sarana prasarana (3.46) dan produk layanan (3.49). Rendahnya kedua unsur tersebut dibandingkan dengan unsur lainnya diduga terkait tidak adanya pengaduan dari pengguna jasa layanan sehingga tidak ada penanganan pengaduan yang diberikan.

Dari data tersebut diatas yang diberikan oleh 29 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2024, nilai persepsinya diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Jambi secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik. Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka **92.24** maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Stasiun KIPM Jambi adalah "**SANGAT BAIK**".

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Berikut disajikan perbandingan nilai unsur pelayanan pada SKM pada Triwulan IV tahun 2023 dengan Triwulan I Tahun 2024 (Tabel 3 dan Gambar 1).

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Tabel 3. Perbandingan Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2023 dengan Triwulan I Tahun 2024 Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	TW IV 2023	TW I 2024	Perubahan
1	Persyaratan	3.75	3.71	0.04
2	Prosedur Pelayanan	3.80	3.65	0.15
3	Waktu pelayanan	3.80	3.52	0.28
4	Kejelasan Informasi Tarif	3.85	3.65	0.20
5	Produk layanan	3.90	3.49	0.41
6	Kemampuan Petugas	3.75	3.57	0.18
7	Perilaku pelaksana	3.75	3.65	0.10
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.70	3.37	0.33
9	Sarana Prasarana	3.65	3.46	0.19
	Rerata			
	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	94.31	92.24	2.07

a. Tingkat Kepuasan A (Sangat Baik)

Hasil nilai SKM Tahun 2024 di Stasiun KIPM Jambi, pada Triwulan I diperoleh 5 unsur dengan kategori Sangat Baik dan 4 unsur dengan kategori Baik. Adapun unsur dengan kategori sangat baik yaitu persyaratan layanan

(3.71), prosedur pelayanan (3.65), kejelasan informasi tarif (3.65), perilaku pelaksana (3.65) dan kemampuan petugas (3.57).

Sedangkan hasil nilai SKM sebelumnya yaitu pada Triwulan IV Tahun 2023 di Stasiun KIPM Jambi, diperoleh semua unsur dengan kategori Sangat Baik yaitu kemampuan petugas (3.75), penanganan pengaduan (3.70), sarana dan prasarana pelayanan (3.72). persyaratan layanan (3.75), perilaku pelaksana (3.75), waktu pelayanan (3.80), kejelasan informasi tarif (3.85), prosedur pelayanan (3.80), dan produk layanan (3.90). Semua unsur dalam kategori sangat baik tersebut memberikan dampak positif terhadap organisasi khususnya bidang pelayanan Sertifikasi dan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan di SKIPM Jambi.

b. Tingkat Kepuasan B (Baik)

Hasil nilai SKM Tahun 2024 di Stasiun KIPM Jambi pada Triwulan I terdapat 4 unsur dengan kategori B (Baik) yaitu waktu pelayanan (3.52), produk layanan (3.49), sarana dan prasarana pelayanan (3.46) dan penanganan pengaduan (3.37).

c. Tingkat Kepuasan C (Kurang Baik)

Hasil nilai SKM Tahun 2024 di Stasiun KIPM Jambi pada Triwulan I tidak terdapat unsur dengan kategori C (Kurang Baik).

d. Tingkat Kepuasan D (Tidak Baik)

Hasil nilai SKM Tahun 2024 di Stasiun KIPM Jambi pada Triwulan I tidak terdapat unsur dengan kategori D (Tidak Baik).

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka rerata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Jambi pada Triwulan I tahun 2024 memperoleh hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan kategori **A (Sangat Baik) dengan Nilai 92.24**

Hasil ini dari sisi pencapaian tugas, fungsi dan wewenang telah memberikan citra yang baik dimana kegiatan Sertifikasi masih dapat berjalan dengan lancar. Namun tentunya upaya yang telah dilakukan tersebut hendaknya tetap harus ditingkatkan seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat (pengguna jasa).

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Terhadap hasil penilaian kepuasan masyarakat yang mengalami penurunan dilakukan analisa penyebab dan dilakukan tindak lanjut agar kedepannya diharapkan tidak ada lagi unsur pelayanan yang mengalami penurunan. Unsur yang mengalami penurunan yaitu prosedur pelayanan prosedur pelayanan yang cukup menyita waktu terutama untuk pengisian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan hampir setiap menerima pelayanan, dimana menurut pengguna jasa hasil yang diberikan tidak

signifikan. Namun akan dilakukan peninjauan kembali terkait survei kepuasan masyarakat tersebut.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun KIPM Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 1. Perubahan Tren IKM Tw IV Tahun 2023 dan Tw I Tahun 2024

Berdasarkan gambar tersebut, trend nilai masing-masing unsur IKM Stasiun KIPM Jambi pada Triwulan I Tahun 2024 cenderung menurun dimana nilai SKM secara keseluruhan pada semua unsur pada Tahun 2023 sebesar 94,31 dan pada Triwulan I Tahun 2024 yakni 92,24. Namun demikian nilai tersebut masih dalam kategori Sangat baik. Hal tersebut akan menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan kedepannya.

V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Berikut disajikan perbandingan nilai unsur pelayanan pada SKM pada Triwulan II tahun 2024 dengan Triwulan III Tahun 2024.

Tabel 4. Rekapitulasi Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tw IV dan Tw I 2024

No	Unsur Pelayanan	TW IV 2023	TW I 2024	Perubahan
1	Persyaratan	3.75	3.71	0.04
2	Prosedur Pelayanan	3.80	3.65	0.15
3	Waktu pelayanan	3.80	3.52	0.28
4	Kejelasan Informasi Tarif	3.85	3.65	0.20
5	Produk layanan	3.90	3.49	0.41
6	Kemampuan Petugas	3.75	3.57	0.18
7	Perilaku pelaksana	3.75	3.65	0.10
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.70	3.37	0.33
9	Sarana Prasarana	3.65	3.46	0.19
	Rerata			
	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	94.31	92.24	2.07

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I 2024

No	Unsur	Program/ Kegiatan	Bulan				Penanggung Jawab
			1	2	3		
1	2	Mengevaluasi Survey Kepuasan Masyarakat					Rina

Tabel 6. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan IV 2023

No	Unsur	Program/ Kegiatan	Bulan			Penanggung Jawab
			10	11	12	
1	9	Mengevaluasi Survey Kepuasan Masyarakat			√	Meliya



VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- ✚ Secara umum kualitas pelayanan SKIPM Jambi Triwulan IV tahun 2024 dipersepsikan **SANGAT BAIK (A)** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **92.24**
- ✚ Unsur dengan nilai tertinggi yaitu adalah persyaratan (3.71), kejelasan informasi tarif (3.65) dan prosedur pelayanan (3.65) serta perilaku pelayanan (3.65).
- ✚ Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan (3.37), sarana prasarana (3.46) dan produk layanan (3.49).
- ✚ Dari 9 unsur pelayanan terdapat 5 unsur dengan kategori Sangat Baik dan 4 unsur kategori Baik