



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2024

Balai KIPM Jayapura

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
TRIWULAN 3 TAHUN 2024

BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN
dan PERIKANAN JAYAPURA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017

Disahkan di Jayapura, 07 Oktober 2024

Plt. Kepala Balai KIPM Jayapura



Ditandatangani
Secara Elektronik

Tumpak Benny Sari Alam Haro, S.St.Pi., M.Si

Ketua Tim Survei



Ditandatangani
Secara Elektronik

Muhammad Fachrirozi, S.Pi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga tim dapat menyusun dan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat ini dengan baik dan lancar. Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini merupakan bagian dari upaya kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kami menyadari bahwa umpan balik dari masyarakat sangat penting untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Monitoring dan evaluasi ini dilakukan secara menyeluruh dan sistematis dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini, mulai dari tim pelaksana survei, responden yang telah memberikan waktu dan tanggapannya, hingga semua pihak yang mendukung kelancaran kegiatan ini.

Semoga hasil dari kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi peningkatan pelayanan publik di masa yang akan datang.

Jayapura, 07 Oktober 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
3.1 Jumlah responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan per Unsur layanan)	8
3.3 Frekuensi Penilaian Per Unsur Layanan.....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	16
4.1 Analisis Permasalahan	16
4.1.1 Kelemahan.....	16
4.1.2 Kelebihan.....	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	18
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN 2 TAHUN 2024	19
5.2 Realisasi atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM	20
BAB IV KESIMPULAN.....	21
6.1 Kesimpulan.....	21
6.2 Saran.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Bentuk Pertanyaan 9 Unsur Layanan	5
Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu	6
Tabel 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	7
Tabel 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	7
Tabel 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 3. 4 Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan Domestik Keluar, PMMT/HACCP dan Jasa Pengujian Triwulan III Tahun 2024	8
Tabel 3.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Persyaratan.....	10
Tabel 3.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Prosedur	10
Tabel 3.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	11
Tabel 3.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
Tabel 3.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Produk Layanan	12
Tabel 3.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	13
Tabel 3.11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	13
Tabel 3.12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	14
Tabel 3.13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Sarana Prasarana	14
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan 2 Tahun 2024	17
Tabel 5.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM TW 2 Tahun 2024 Balai KIPM Jayapura	19
Tabel 5.2 Tabel Realisasi atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM TW 2 Tahun 2024.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tren Nilai SKM Balai KIPM Jayapura	18
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	23
Lampiran 2. Hasil Perhitungan Nilai Per Unsur Layanan	24
Lampiran 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan.....	25
Lampiran 4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan 2 tahun 2024	26

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor penentu dalam mengukur keberhasilan sebuah produk atau jasa. Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah menerima hasil atau perlakuan dari penyedia produk atau jasa. Tingkat kepuasan berfungsi sebagai sebuah pengukuran sebuah kinerja yang diharapkan dengan yang dirasakan. Artinya, apabila sebuah kinerja dibawah harapan, maka pasti rasa kecewa yang akan diterima oleh pelanggan. Namun sebaliknya, apabila sebuah kinerja berada diatas harapan maka kepuasan yang akan diterima oleh pelanggan. Kepuasan pengguna jasa adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah memperoleh dan menggunakannya. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya mudah dalam pengurusan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama, dan mendapat perlakuan yang transparan. Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik.

Hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Balai KIPM Jayapura dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengguna jasa adalah melakukan perbaikan-perbaikan terhadap kualitas pelayanan secara terus-menerus (Continuous Quality Improvement) agar tetap eksis dalam memberikan manfaat serta pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa. Perbaikan-perbaikan ini haruslah didasarkan oleh pemahaman terhadap permasalahan yang muncul dan memahami kebutuhan atau harapan pengguna jasa. Salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah melakukan tindak lanjut berupa kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi apakah ada masalah yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan, bisa melibatkan masyarakat dalam hal ini pengguna jasa untuk berpartisipasi secara langsung dalam peningkatan

kualitas pelayanan dan memberikan gambaran evaluasi kinerja para penyelenggara pelayanan publik.

Hasil kegiatan monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai KIPM Jayapura.

1.2 Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat di Balai KIPM Jayapura dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan di bawah ini:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
 1. Pasal 2 menyatakan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
 2. Pasal 4 mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 3. Pasal 15 mengatur tentang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pemberian masukan dan penilaian terhadap kinerja pelayanan.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
 1. Pasal 6 menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala.
 2. Pasal 7 mengatur tentang penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat sebagai bagian dari evaluasi kinerja pelayanan publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik:
 - Pedoman ini memberikan kerangka dan langkah-langkah teknis dalam penyusunan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk metode survei, instrumen survei, analisis data, dan pelaporan hasil survei.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik:

- Permenpan ini memperbarui pedoman sebelumnya dan memberikan panduan lebih rinci tentang pelaksanaan evaluasi pelayanan publik, termasuk penggunaan SKM sebagai salah satu instrumen evaluasi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan diadakannya monitoring dan evaluasi kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan. Maksud utama SKM adalah untuk mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Balai KIPM Jayapura.
2. Mengidentifikasi Masalah dan Kelemahan. SKM membantu mengidentifikasi masalah dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan publik, baik dari segi prosedur, waktu pelayanan, biaya, kualitas, maupun aspek lainnya yang mempengaruhi pengalaman masyarakat.
3. Meningkatkan Kualitas Layanan. Hasil dari SKM digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Memfasilitasi Pengambilan Keputusan. Data yang diperoleh dari SKM memberikan informasi yang diperlukan bagi pembuat kebijakan untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan Balai KIPM Jayapura.
5. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas. SKM membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas Balai KIPM Jayapura dalam penyelenggaraan layanan, dengan memperlihatkan hasil evaluasi langsung dari perspektif pengguna layana

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah individu atau kelompok yang bertanggung jawab untuk merancang, melaksanakan, dan menganalisis survei kepuasan masyarakat. Pelaksana bekerja untuk mengumpulkan data yang akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi. Tugas utama pelaksana mencakup seluruh proses survei dari awal hingga akhir, termasuk perencanaan, pengumpulan data, analisis, dan pelaporan. Dalam hal ini, pelaksana dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat di Balai KIPM Jayapura adalah tim survei yang sudah mendapatkan SK untuk menjalankan kegiatan SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

- I. Kuesioner. Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner dibuat dalam bentuk aplikasi yang dikembangkan oleh Pusat Standarisasi Sistem dan Kepatuhan-BKIPM, yang bisa diakses melalui alamat URL <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm>.
- II. Bagian dari Kuesioner. Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:
 - Bagian I : Berisi identitas responden dapat berupa nama perusahaan, usia, jenis kelamin, pendidikan, dan periode survei
 - Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

Adapun bentuk mutu layanan yang disampaikan kepada responden disajikan pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2. 1 Bentuk Pertanyaan 9 Unsur Layanan

Nomor	Unsur Pelayanan
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?

- III. Bentuk Jawaban. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak sesuai sampai dengan yang sangat sesuai. Untuk kategori tidak sesuai diberi nilai persepsi 1, kurang sesuai diberi nilai persepsi 2, sesuai diberi nilai persepsi 3, dan sangat memuaskan diberi nilai persepsi 4.

Contoh: 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.

IV. Kriteria Responden. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pelanggan yang biasa menerima pelayanan dari BALAI KIPM Jayapura atau penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang disampaikan secara online (kuisisioner elektronik/e-survei) melalui website atau alamat : <http://ok.bkpim.kkp.go.id/skm>. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan III tahun 2024 yaitu dari tanggal 1 Juli s.d 30 September 2024. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan formulir kuesioner melalui website atau alamat: <http://ok.bkpim.kkp.go.id/skm> pada saat pengunjung menerima pelayanan dan link disebar melalui media sosial grup Whatsapp Pelayanan Balai KIPM Jayapura di Balai KIPM Jayapura.

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel 2.2 berikut:

Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu

Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4	88,31- 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah responden SKM

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan 3 tahun 2024 yaitu dari tanggal 1 Juli s.d 30 September 2024, yang terdiri dari 10 responden. Responden terdiri Unit usaha perikanan (komoditi ikan hidup/ikan hias, kering, beku dan olahan) dan pengguna jasa pengujian. Adapun data responden disajikan pada tabel-tabel berikut:

Tabel 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Nama UPT	Umur/Tahun			
		<25	25-45	46-60	Diatas 60
1	BALAI KIPM Jayapura	0	5	5	0

Tabel 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Nama UPT	Pendidikan						
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
1	BALAI KIPM Jayapura	1	0	4	0	3	2	0

Tabel 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Nama UPT	Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
1	BALAI KIPM Jayapura	6	4

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan per Unsur layanan)

1. Indeks Setiap Unsur Layanan

Berdasarkan 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, yaitu 0,11111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan Domestik Keluar, PMMT/HACCP dan Jasa Pengujian pada Triwulan III tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut:

Tabel 3. 4 Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan Domestik Keluar, PMMT/HACCP dan Jasa Pengujian Triwulan III Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	37	3,70	Sangat Baik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	37	3,70	Sangat Baik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	37	3,70	Sangat Baik
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	36	3,60	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	37	3,70	Sangat Baik
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	36	3,60	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata	Kategori
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?	37	3,70	Sangat Baik
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	37	3,70	Sangat Baik
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?	37	3,70	Sangat Baik

Maka untuk mengetahui nilai survei dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,70 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,60 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,60 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) = 3,678$$

Nilai survei adalah 3,678 sehingga nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,678 \times 25 = 91,94$
- Mutu pelayanan "A"
- Kinerja unit pelayanan "Sangat Baik"

3.3 Frekuensi Penilaian Per Unsur Layanan

a. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 - 4 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel 3.5 berikut ini.

Tabel 3.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Paham	1	-	-
2	Kurang Paham	2	-	-
3	Paham	3	3	30
4	Sangat Paham	4	7	70
Jumlah			10	100

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel 3.6 berikut ini:

Tabel 3.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	-	-
2	Kurang Mudah	2	-	-
3	Mudah	3	3	30
4	Sangat Mudah	4	7	70
Jumlah			10	100

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban

kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel 3.7 berikut ini:

Tabel 3.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	-	-
2	Kurang Sesuai	2	-	-
3	Sesuai	3	3	30
4	Sangat Sesuai	4	7	70
Jumlah			10	100

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,60 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel 3.8 berikut ini:

Tabel 3.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	-	-
2	Kurang Sesuai	2	-	-
3	Sesuai	3	4	40
4	Sangat Sesuai	4	6	60
Jumlah			10	100

e. Produk Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup produk layanan disajikan pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Produk Layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	-	-
2	Kurang Sesuai	2	-	-
3	Sesuai	3	3	30
4	Sangat Sesuai	4	7	70
Jumlah			10	100

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,60 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel 3.10 berikut ini:

Tabel 3.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	-	-
2	Kurang Kompeten	2	-	-
3	Kompeten	3	4	40
4	Sangat Kompeten	4	6	60
Jumlah			10	100

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel 3.11 berikut ini:

Tabel 3.11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	-	-
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	-	-
3	Sopan dan Ramah	3	3	30
4	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	7	70
Jumlah			10	100

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna

layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel 3.12 berikut ini:

Tabel 3.12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	-	-
2	Cukup	2	-	-
3	Baik	3	3	30
4	Sangat Baik	4	7	70
Jumlah			10	100

i. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup sarana prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup sarana prasarana disajikan pada tabel 3.13 berikut ini:

Tabel 3.13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Sarana Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada	1	-	-
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	-	-

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	3	30
4	Berfungsi Maksimal dan dikelola dengan baik	4	7	70
Jumlah			10	100

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan

4.1.1 Kelemahan

1. Keterbatasan Responden. Tidak semua masyarakat berpartisipasi dalam survei, sehingga hasilnya mungkin tidak representatif dan hasil survei mungkin tidak menggambarkan kondisi yang sebenarnya.
2. Bias Responden. Responden mungkin memberikan jawaban yang tidak jujur atau dipengaruhi oleh faktor tertentu sehingga berdampak pada data yang dihasilkan menjadi kurang akurat.
3. Kurangnya Tindak Lanjut. Hasil survei tidak diikuti dengan tindakan perbaikan sehingga tidak ada peningkatan kualitas layanan meskipun telah dilakukan survei.

4.1.2 Kelebihan

1. Identifikasi Masalah. Dengan adanya hasil skm ini maka organisasi bisa mengidentifikasi masalah yang ada dalam layanan yang telah diberikan sehingga penyelenggara pelayanan dapat fokus pada perbaikan area yang benar-benar membutuhkan perhatian.
2. Feedback Langsung dari Pengguna. SKM memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan pengalaman mereka secara langsung sehingga meningkatkan keterlibatan masyarakat dan kepuasan dengan adanya saluran komunikasi dua arah.
3. Evaluasi Kinerja. SKM dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja layanan secara keseluruhan dan membantu organisasi dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut dari hasil SKM Triwulan 2 Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan 2 Tahun 2024

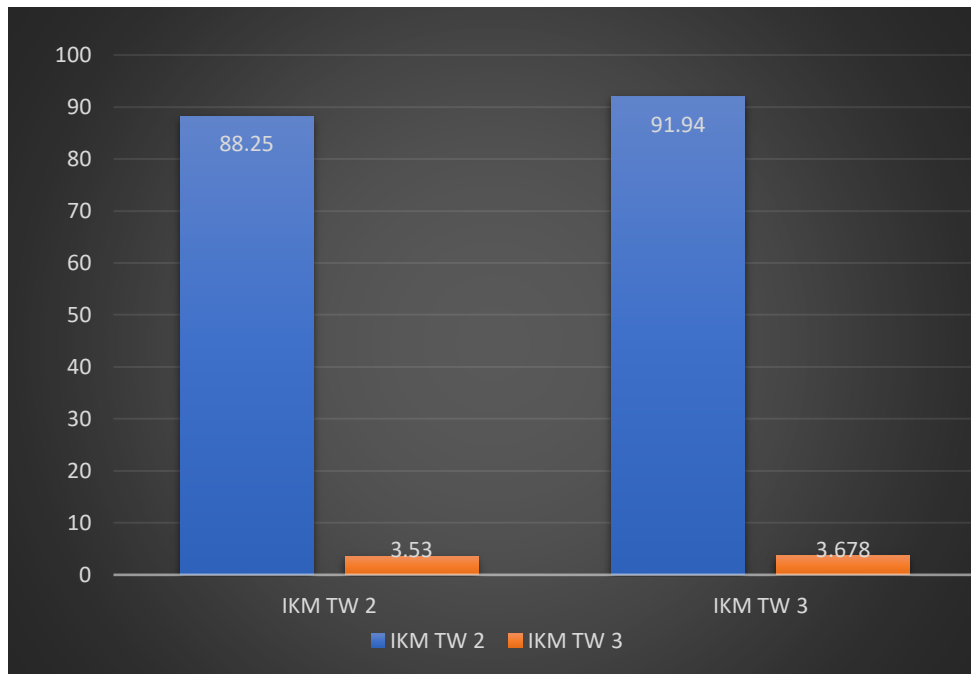
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Triwulan				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Sosialisasi Persyaratan Pelayanan	X	X	X	√	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
2	Prosedur	Sosialisasi Prosedur Pelayanan	X	X	X	√	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
3	Waktu Layanan	Sosialisasi Kejelasan Waktu Layanan	X	X	X	√	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi Pelayanan dan Pengaduan Saran	X	X	X	√	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
5	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Layanan Informasi	X	X	X	√	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan

Umumnya nilai rata-rata per unsur layanan sudah sesuai dengan harapan, namun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka tetap perlu dilakukan peningkatan dari nilai baik menjadi sangat baik, sehingga Balai KIPM Jayapura masih perlu melakukan improvisasi terhadap kualitas layanannya. Ada beberapa hal yang perlu dilakukan seperti:

1. Meningkatkan Partisipasi Responden dengan menggunakan berbagai saluran untuk mengajak partisipasi masyarakat.
2. Mengurangi Bias Responden dengan menjamin anonimitas dan kerahasiaan responden serta menggunakan teknik pengambilan sampel yang representatif.
3. Membuat rencana aksi berdasarkan hasil survei dengan melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan layanan.

4.3 Tren Nilai SKM

Tren Nilai SKM di Balai KIPM Jayapura dapat dilihat pada bagan dibawah ini:



Gambar 4.1 Tren Nilai SKM Balai KIPM Jayapura

BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN 2 TAHUN 2024

5.1 Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan 1 Tahun 2024

Rencana jadwal tindak lanjut perbaikan hasil SKM terhadap unsur pelayanan dituangkan dalam tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM TW 2 Tahun 2024 Balai KIPM Jayapura

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Triwulan				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Sosialisasi Persyaratan Pelayanan	X	X		X	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
2	Prosedur	Sosialisasi Prosedur Pelayanan	X	X		X	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
3	Waktu Layanan	Sosialisasi Kejelasan Waktu Layanan	X	X		X	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi Pelayanan dan Pengaduan Saran	X	X		X	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
5	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Layanan Informasi	X	X		X	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan

5.2 Realisasi atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

Tabel 5.2 Tabel Realisasi atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM TW 2 Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi Persyaratan Pelayanan	Belum dilaksanakan karena belum tersedianya anggaran	-	-
2	Sosialisasi Prosedur Pelayanan			
3	Sosialisasi Kejelasan Waktu Layanan			
4	Sosialisasi Pelayanan dan Pengaduan Saran			
5	Sosialisasi Layanan Informasi			

BAB IV KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan Balai KIPM Jayapura dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh Triwulan III yaitu 91.94 dengan Indeks rata-rata sebesar 3,678. Dari hasil yang diperoleh bisa dilihat bahwa masih perlu peningkatan kualitas layanan.
2. Dari 9 unsur pelayanan umumnya Balai KIPM Jayapura memiliki mutu layanan SANGAT BAIK.

6.2 Saran

Balai KIPM Jayapura perlu menjaga dan berinovasi tentang mutu pelayanan yang sudah mendapat kategori Sangat Baik dengan melakukan perbaikan pengelolaan pelayanan yang lebih baik dan tetap sesuai prosedur.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Data Responden

Waktu Survey **27-Jun-2024 11:00**

Nama

Jenis Usaha Perseorangan
 Korporasi

Jenis Kelamin/Gender Pria/Laki-laki
 Wanita/Perempuan

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

Pendidikan SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 D3

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah perbedaan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan? Penerbitan Surat Ijazah/IMM/IMACOP yang tersedia di unit kerja BKPM?)
 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 *J Harus diisi minimal 3 kata

[Submisi Form](#)

*Pastikan Anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Lampiran 2. Hasil Perhitungan Nilai Per Unsur Layanan

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ket
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	3	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	
Σ Nilai Per Unsur	37	37	37	36	37	36	37	37	37	331
Rata-Rata Nilai Per Unsur: Σ Nilai Per Unsur: Σ Kuesioner yang terisi	3.70	3.70	3.70	3.60	3.70	3.60	3.70	3.70	3.70	3.68
Nilai Rata-rata tertimbang per unsur layanan										
NRR Tertimbang per unsur=NRR per unsur x 0,11111	0.411	0.411	0.411	0.400	0.411	0.400	0.411	0.411	0.411	0.409
Σ NRR IKM tertimbang	3,678									

Lampiran 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan					
IKM Unit Pelayanan = \sum NRR IKM tertimbang x 25			91,94		
Keterangan:		Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, mutu pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan			
U1 s/d U9	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	NRR IKM Tertimbang	3,5324 - 4	88,31- 100,00	A	Sangat Baik
	IKM Unit Pelayanan	3,5324 - 4	88,31- 100,00	A	Sangat Baik

Lampiran 4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan 2 tahun 2024

