



*Kementerian  
Kelautan dan Perikanan*

Laporan  
Gsb0130

# Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III

*Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan  
Hasil Perikanan Yogyakarta  
2024*

  
**BP  
MKH**  
Bring Safety Through

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan | Kuntabel | Kompeten  
Harmonis |oyal | daptif | olaboratif



**#2024**  
KKP BEYOND





**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN III TAHUN 2024  
STASIUN KIPM YOGYAKARTA**

**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL  
KELAUTAN DAN PERIKANAN  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
2024**

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiratNya yang telah melimpahkan rahmatNya, sehingga Laporan Evaluasi Sirvei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III Tahun 2024 terhadap penyelenggaraan pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta dapat di selesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun untuk mengukur dan mengatahui tingkat kepuasan masyarakat, sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran akan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik Stasiun KIPM Yogyakarta.

Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat sebagai sarana akuntabilitas dan pertanggungjawab organisasi serta dapat dijadikan bahan masukan untuk peningkatan kinerja Stasiun KIPM Yogyakarta. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu dalam penyempurnaan.

Demikian yang bisa kami laporkan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Oktober 2024  
Plt. Kepala Stasiun KIPM Yogyakarta



Muhammad Taufiq Trisna Jaya, S.E  
198209012005021002

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	16
<b>BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> .....	29
<b>BAB VI KESIMPULAN</b> .....	32
<b>LAMPIRAN</b> .....	33

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Undang – undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public secara berkala. Survey kepuasan Masyarakat menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan tersebut. Stasiun KIPM Yogyakarta merupakan Unit Pelaksana Teknis yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan prima kepada masyarakat atau publik, khususnya pelaku usaha perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan. Komitmen Stasiun KIPM Yogyakarta dalam kegiatan penyelenggaraan layanan publik telah tersertifikasi dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Diperlukan suatu pengukuran untuk menjaga *performance* Stasiun KIPM Yogyakarta dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta sebagai upaya menjaga kepercayaan mitra.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas suatu pelayanan publik dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM), yang selanjutnya dari pengukuran survei tersebut diperoleh suatu indeks kepuasan masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat 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 kebutuhan masyarakat. Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian dan Kelautan Perikanan menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja Unit Pelayanan

instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Survei dilakukan berdasarkan acuan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”.

Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kre ativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya

peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Survei dilakukan secara periodik yaitu pada 4 periode (4 triwulan) dalam 1 tahun. Objek survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Stasiun KIPM Yogyakarta yaitu masyarakat pelaku usaha perikanan yang menggunakan jasa layanan di Stasiun KIPM Yogyakarta. Survei dilakukan secara acak terhadap **12 orang** pengguna jasa melalui kuisisioner online dari pusat dengan mengisi link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login> dengan username : bkipm38, password : qwertyu melalui WA dari hp kantor pelayanan SKIPM Yogyakarta. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Koordinator Tata Pelayanan dibantu oleh tim SKM dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.15/MEN/2021 Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian Kelautan dan Perikanan.

Hasil survei dapat dijadikan dasar / bahan sebagai langkah evaluasi kinerja dan menetapkan kebijakan sebagai solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemajuan teknologi era digital, kecanggihan alat komunikasi serta kecepatan penyebaran informasi mendorong pengetahuan masyarakat penerima layanan (produk/jasa) untuk memahami kewajiban

dan hak konsumen. Hal tersebut meningkatkan standar penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur penyelenggara layanan publik.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Dasar hukum dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat dalam rangka mengetahui dan mengukur tingkat kinerja kualitas pelayanan di Stasiun KIPM Yogyakarta kepada masyarakat/pengguna jasa layanan, survei dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan berguna tentang pandangan, persepsi, preferensi, atau pengalaman masyarakat terhadap suatu organisasi atau layanan yang disediakan. Survei digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan masyarakat serta untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan atau penyesuaian mungkin diperlukan.

Sedangkan Tujuan Survei:

- a. Mengukur Kepuasan : Survei dilakukan untuk mengukur Kepuasan masyarakat terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang disediakan oleh organisasi, hal ini memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terpenuhi.
- b. Memperoleh Masukan : Survei memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan masukan, umpan balik, atau saran kepada organisasi membantu organisasi untuk memahami

perspektif masyarakat dan memperbaiki kualitas produk atau layanan

- c. Mengidentifikasi kelemahan : Survei dapat membantu dalam mengidentifikasi kelemahan atau masalah yang mungkin ada dalam sistem, proses, atau layanan organisasi. Dengan mengetahui area yang perlu diperbaiki, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja organisasi.
- d. Membangun hubungan yang lebih baik : Survei dapat membantu memperkuat hubungan antara organisasi dan masyarakat (pengguna layanan). Melalui partisipasi dalam survei, masyarakat merasa didengarkan dan dihargai, sementara organisasi dapat menunjukkan komitmen mereka terhadap pelayanan yang lebih baik.
- e. Mengukur Perubahan : survei dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur perubahan dari waktu ke waktu. Dengan melakukan survei secara berkala, organisasi Stasiun KIPM Yogyakarta dapat melacak perubahan kepuasan masyarakat dan melihat dari langkah-langkah perbaikan yang telah diambil.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksana SKM**

Prinsip Pelaksanaan SKM meliputi :

1. Netralitas

Surveyor tidak boleh memiliki kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

2. Keadilan

Menjangkau Semua layanan.

3. Transparansi

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

4. Partisipatif

Melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya.

5. Akuntabel

Dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.

6. Berkelanjutan

Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat adalah stake holder dan pengguna jasa yang aktif menggunakan layanan di Stasiun KIPM Yogyakarta, meliputi : Layanan Ekspor, Layanan HACCP dan Jasa Pengujian

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

##### **a. Kuesioner**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner ini disusun berdasar tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan Masyarakat. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat dikirim via online WA kepada pengguna jasa.

**b. Bagian dari kuesioner** terdiri dari :

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis usaha, jenis kelamin/gender, usia, Pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Berisi 9 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang ada di unit pelayanan di Stasiun KIPM Yogyakarta.

Bagian III : Berisi Kesimpulan tentang petugas yang memberikan pelayanan secara prima yaitu sikap, ketrampilan dan penampilan dan Kritik/saran.

**c. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

### **2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data digali dari pengguna jasa aktif yang menggunakan Layanan sertifikasi di Stasiun KIPM Yogyakarta. Kegiatan survei kepuasan pelanggan Triwulan III Tahun 2024 dilaksanakan di Kantor pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta.

#### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Waktu pelaksanaan survei SKM dimulai pada bulan Juli – Agustus 2024 periode triwulan III secara online by WA melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>, username : bkipm38 dan password : qwertyu.

#### **2.5. Penentuan Jumlah Responden**

Kegiatan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di Kantor Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta baik, sebanyak 12 responden dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan demikian diasumsikan responden sudah mewakili jumlah yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta kepada pelanggannya. Kriteria Responden adalah para pengguna layanan penerbitan surat Kesehatan Ikan (Heath Certificate) berumur 15 – 50 tahun, tingkat pendidikan SMA – S1 dan jenis kelamin laki-laki dan perempuan .

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Dari 12 responden yang telah dikirim link kuisioner SKM yang mengisi kuisioner 12 orang, tergambar bahwa dari partisipasi responden yang telah mengisi dapat disimpulkan responden/pengguna jasa layanan Stasiun KIPM Yogyakarta memahami dan mengerti cara pengisian dengan link terbaru dari pusat.

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

Pada triwulan III penilaian SKM menggunakan aplikasi tools terbaru yaitu SusankKP : Survei Kepuasan Masyarakat KKP, link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>, password : qwertyu, berdasarkan nama layanan di Stasiun KIPM Yogyakarta, pada Stasiun KIPM Yogyakarta ada 3 tools layanan yaitu Layanan Ekspor, Layanan HACCP dan Jasa Pengujian.

Berdasarkan hasil survei SKM, masing-masing nama layanan diperoleh nilai mutu pelayanan yang berbeda-beda.

**Tabel. 1. Nilai Rata-Rata Unsur Jasa Pengujian**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
U1	Persyaratan Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U3	Waktu Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U4	Biaya / Tarif	3.85	0.11	0.42
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	0.11	0.44
U7	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U8	Penanganan pengaduan dan tindak	4.00	0.11	0.44

	lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan			
<b>U9</b>	Fasilitas pelayanan yang tersedia	4.00	0.11	0.44
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>				3.98
<b>Nilai Mutu Pelayanan Konversi</b>				99.60
<b>Mutu Pelayanan</b>				A
<b>Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta</b>				Sangat Baik

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

**Tabel. 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Ekspor**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
<b>U1</b>	Persyaratan Pelayanan	4.00	0.11	0.44
<b>U2</b>	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	4.00	0.11	0.44
<b>U3</b>	Waktu Pelayanan	3.50	0.11	0.85
<b>U4</b>	Biaya / Tarif	3.50	0.11	0.85
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	0.11	0.85
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	4.00	0.11	0.44
<b>U7</b>	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4.00	0.11	0.44
<b>U8</b>	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan	4.00	0.11	0.44
<b>U9</b>	Fasilitas pelayanan yang tersedia	4.00	0.11	0.44
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>				3.83
<b>Nilai Mutu Pelayanan Konversi</b>				95.83
<b>Mutu Pelayanan</b>				A
<b>Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta</b>				Sangat Baik

**Tabel. 3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan PMMT/HACCP**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
U1	Persyaratan Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U3	Waktu Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U4	Biaya / Tarif	4.00	0.11	0.44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	0.11	0.44
U7	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4.00	0.11	0.44
U8	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan	4.00	0.11	0.44
U9	Fasilitas pelayanan yang tersedia	4.00	0.11	0.44
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>				4.00
<b>Nilai Mutu Pelayanan Konversi</b>				100.00
<b>Mutu Pelayanan</b>				A
<b>Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta</b>				Sangat Baik

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing layanan.

No	Unsur Uraian Penilaian
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan
3.	Waktu Layanan
4.	Kesesuaian Biaya Tarif Layanan
5.	Kesesuaian produk layanan
6.	Kompetensi Personil
7.	Kesigapan petugas pelayanan

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 3 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25,

dengan rumus sebagai berikut:

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

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN RB Nomor: 14/KEP/M.PAN RB/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

**1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**4. 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.

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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.

**6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

**7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.

## **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pengguna jasa memiliki kemudahan dan keleluasaan berkomunikasi untuk memberikan pengaduan,

saran dan masukan serta difasilitasi agar pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik.

## 9. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan adalah merupakan fasilitas yang disediakan oleh UPT dalam melayani pengguna jasa, meliputi sarana dan prasarana. Pengolahan data hasil survei secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi google form proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat bermanfaat.

**Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Nilai SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) Triwulan III di Stasiun KIPM Yogyakarta adalah 99.07 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Mutu pelayanan bernilai “A” atau kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta adalah “ SANGAT BAIK ”.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pengukuran survei kepuasan masyarakat mempunyai 3 indikator. Masing- masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut:

1. *Persyaratan* adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Dari hasil tabulasi data responden menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa 100% menyatakan kompetensi petugas pelayanan Sangat Baik/sangat memuaskan.

Tabel 5. Persyaratan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

## PERSYARATAN LAYANAN



Sangat Memuaskan

2. **Sistem, Mekanisme, Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; Kemudahan prosedur pelayanan terkait tata cara pelayanan. Prosedur pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 12 orang atau 100,00% responden menjawab kemudahan prosedur pelayanan sangat memuaskan.

**Tabel 6. Prosedur Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta**

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	
2	Kurang Memuaskan	-	
3	Memuaskan	-	
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

## PROSEDUR PELAYANAN



Sangat Memuaskan

3. **Waktu pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta . Terdapat pelanggan yang mengatakan waktu pelayanan sangat baik/sangat memuaskan sebanyak 12 orang atau 100%.

**Tabel 7. Waktu Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta**

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024.

## WAKTU LAYANAN



Sangat Memuaskan

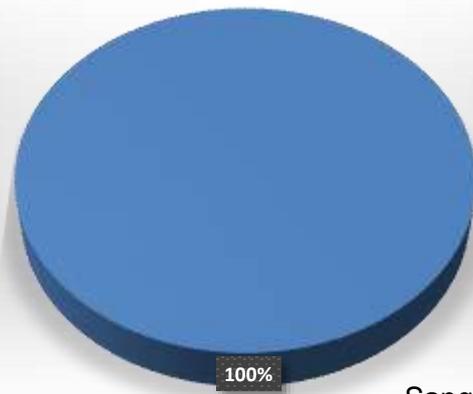
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pada Stasiun KIPM Yogyakarta Hasil jawaban reponden menunjukkan responden memberikan penilaian sangat baik/sangat memuaskan 12 responden atau 100,00% pada tarif yang diberlakukan.

**Tabel 8. Biaya/Tarif Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta**

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 202

## Biaya/Tarif Pelayanan



Sangat Memuaskan

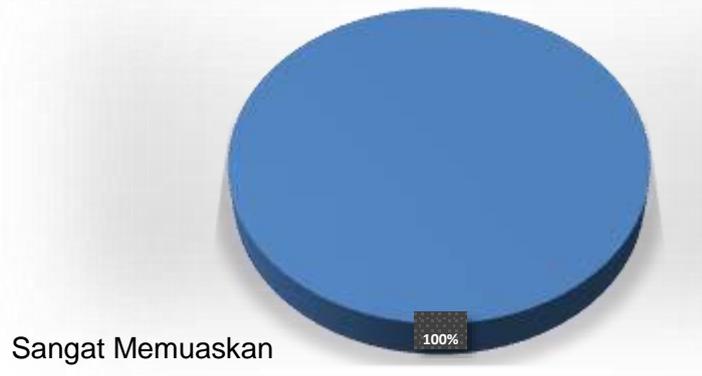
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa Terdapat pelanggan yang mengatakan waktu pelayanan sangat baik/sangat memuaskan sebanyak 12 orang atau 100%

Tabel 7. Produk Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

## Produk Pelayanan



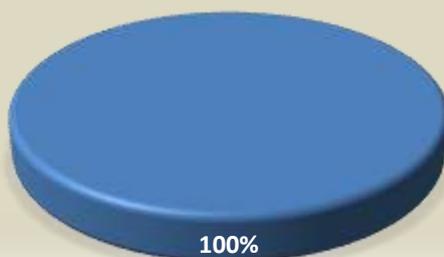
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kemampuan Petugas Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 100,00% menyatakan kompetensi petugas pelayanan Sangat Baik/sangat memuaskan.

**Tabel 8. Kompetensi Personil pada Stasiun KIPM Yogyakarta**

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

## KOMPETENSI PERSONIL



Sangat Memuaskan

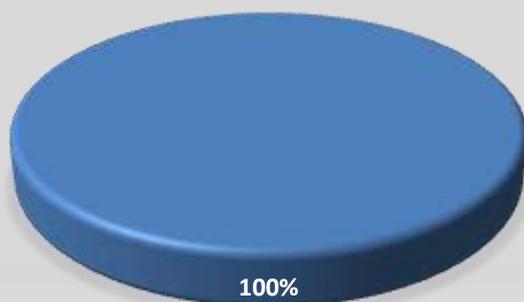
7. **Sikap/Perilaku Pelaksana**, yaitu petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil responden pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan sebanyak 12 responden menyatakan kompetensi petugas pelayanan Sangat Baik/sangat memuaskan.

**Tabel 9. Sikap Petugas/Personil pada Stasiun KIPM Yogyakarta**

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

## SIKAP PETUGAS



Sangat Memuaskan

---

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pengguna layanan Stasiun KIPM Yogyakarta memiliki kemudahan dan keleluasaan dapat berkomunikasi untuk memberikan pengaduan, saran dan masukan serta difasilitasi agar pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik. Hasil responden pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 100% memberikan jawaban pengaduan, saran dan masukan sangat memuaskan atau sebanyak 12 responden.

**Tabel 10. Pengaduan, saran dan masukan pada Stasiun KIPM Yogyakarta**

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

### PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Sangat Memuaskan

9. **Fasilitas Pelayanan yang tersedia**, yaitu Fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan baik yang termasuk dalam service dalam melayani pengguna jasa. Hasil responden pada Stasiun KIPM Yogyakarta menunjukkan bahwa 12 responden menunjukkan penilaian atas fasilitas pelayanan dengan predikat memuaskan Sangat Memuaskan.

**Tabel 11. Fasilitas Pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta**

No.	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan	-	-
2	Kurang Memuaskan	-	-
3	Memuaskan	-	-
4	Sangat Memuaskan	12	100,00
Jumlah		12	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024



Untuk tingkat kepuasan kategori **sangat memuaskan** pada bulan Juli - September tahun 2024 predikat sangat memuaskan ini dijumpai pada semua indikator penilaian dari mulai Persyaratan Layanan, Prosedur Layanan, Waktu Layanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Personil Sikap Petugas dan Pengaduan, Fasilitas Pelayanan. Oleh sebab itu untuk kompetensi petugas pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta serta komunikasi harus tetap dipertahankan sangat baik dalam memberikan layanan yang cepat dan ramah terhadap stakeholder. Stasiun KIPM Yogyakarta akan berupaya secara terus menerus untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada semua pelanggan pengguna jasa stasiun karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta triwulan III tahun 2024 yang dilaksanakan pada bulan Oktober ini memperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 99,07 dengan **kategori A (Sangat baik )**.

#### 4.2. Rencana tindak lanjut

**Tabel 12. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

(Mengacu rekomendasi dari Kementrian PANRB)

No	Periode Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				PJ
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan						
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
3	Waktu Pelayanan						
4	Biaya, Tarif						
5	Produk Spesifik						
6	Kompetensi pelaksana						
7	Sikap/Perilaku						
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan						
9	Fasilitas Pelayanan						

Peningkatan Kualitas Petugas pelayanan Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta meliputi : Peningkatan ketrampilan petugas melalui refreshment, pelatihan dan magang. Hal yang paling mendasar untuk menjadi seorang petugas karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan adalah kemampuan pengetahuan, keterampilan dan sikap profesional yang tinggi dalam mengemban amanah tugas dan fungsinya. Ketrampilan petugas pelayanan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang petugas pada aspek moralitas dan tanggungjawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang berdasar pada amanah sebagai seorang Pegawai Negeri Sipil.

#### **4.3. Tren Nilai SKP**

Tren nilai kepuasan masyarakat mengacu pada perubahan atau pola yang teramati dari waktu ke waktu dalam tingkat kepuasan yang dirasakan atau dinilai oleh masyarakat terhadap layanan, produk, atau pengalaman tertentu. Hal ini dapat diukur melalui survei atau penelitian yang dilakukan untuk memahami persepsi, harapan, dan kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek kehidupan, seperti layanan publik, kualitas produk, aksesibilitas, atau kinerja organisasi dalam hal ini Stasiun KIPM Yogyakarta.

Tren nilai kepuasan masyarakat yang ada di Stasiun KIPM Yogyakarta terlihat sangat positif. tren positif yang terlihat dalam data ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat meningkat dari waktu ke waktu, juga menunjukkan perbaikan atau peningkatan dalam penyediaan layanan atau produk.

Dari analisis tren nilai kepuasan masyarakat (pengguna layanan) dapat memberikan masukan yang berharga bagi penyedia layanan dalam hal ini Stasiun KIPM Yogyakarta untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau perubahan, serta untuk mengevaluasi efektivitas tindakan perbaikan yang telah diimplementasikan.

Dengan memahami tren nilai kepuasan masyarakat, diharapkan Stasiun KIPM Yogyakarta selaku pemberi layanan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan memenuhi harapan mereka.

**BAB V**

**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE  
SEBELUMNYA**

**Tabel 13. Rekapitulasi data hasil survei kepuasan masyarakat di  
Stasiun KIPM Yogyakarta**

Yogyakarta Triwulan II tahun 2024 dan Triwulan III tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Rata – rata	
		Triwulan II	Triwulan III
U1	Persyaratan	3.79	4.00
U2	Prosedur	3.63	4.00
U3	Waktu pelayanan	3.66	3.83
U4	Biaya / tarif	3.66	3.78
U5	Produk layanan	3.66	4.00
U6	Kompetensi pelaksana	3.44	4.00
U7	Perilaku pelaksana	3.44	4.00
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3.66	4.00
U9	Sarana dan Prasarana	3.54	4.00
<b>Nilai IKM</b>		<b>90,22</b>	<b>99.07</b>

No	PrioritasUnsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur 1, 3	Pengguna layanan belum mendapatkan informasi secara jelas terkait persyaratan Karantina (SOP)	√	√			Maria T.S
2.	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan sarana prasarana Stasiun KIPM Yogyakarta terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	√	√			Maria T.S
3.	Kritik dan saran	Terkait saran untuk membangun canopy yang menghubungkan antara ruang Pelayanan dan TPFI maka sudah ditindaklanjuti dengan membuat usulan anggaran di tahun 2024 terkait pembuatan sarana dan prasarana.	√	√			Maria T.S

**Tabel 14. Realisasi atas rencana tindaklanjut SKM Triwulan III 2024**

<b>No</b>	<b>Prioritas Unsur</b>	<b>Realisasi atas rencana tindaklanjut</b>
1	Unsur 1 sampai 9	Sesuai dengan hasil survey yang menggambarkan nilai kepuasan pada semua unsur dengan nilai rata-rata masuk kategori A maka usaha perbaikan tiap periode survey yang dilaksanakan pada periode I dan II dinilai mempengaruhi persepsi penilaian pengguna jasa yang sangat baik.
2	Kritik dan saran	Terkait kritik dan saran Stasiun KIPM tetap memperhatikan setiap kritik dan saran pelanggan layanan hal ini dalam rangka tetap memberikan pelayanan prima pada masyarakat yang menggunakannya.

## **BAB VI KESIMPUNAN**

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta Triwulan III tahun 2024 yang dilaksanakan pada bulan Juli - September tahun 2024 diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 99,07% dengan kategori **A ( SANGAT BAIK )**. Survei dilakukan terhadap 12 orang responden yang menggunakan jasa layanan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan.