



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

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

**STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN PALEMBANG**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pembuatan laporan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Palembang Triwulan IV Tahun Anggaran 2024 dapat terselesaikan.

Laporan ini di susun berdasarkan hasil analisis data parameter untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun Anggaran 2024 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kegiatan pelayanan publik yang telah dilaksanakan sekaligus sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dan menjadi bahan informasi dan publikasi serta evaluasi guna penyusunan program kerja dan langkah kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Palembang.

Kami sadari laporan ini jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran kami harapkan guna kesempurnaan laporan ini. Kami mengucapkan terima kasih kepada tim pelaksana dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, 02 Januari 2025

Kepala,



Yoyok Fibrianto, S.E., S.Pi., M.Pi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksanaan SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	11
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	11
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	11
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	13
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM	19
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM	
5.1 Hasil tindak lanjut SKM periode sebelumnya	22
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	24
6.2 Saran.....	24
LAMPIRAN	

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) Palembang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat terkait sertifikasi jaminan mutu hasil kelautan dan perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Palembang harus senantiasa menerapkan ketentuan-ketentuan meliputi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/14/MENPANRB/2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No.54 Tahun 2022 Tentang Layanan Publik dan Produk di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan serta Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Maklumat Pelayanan Stasiun KIPM Palembang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standard pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, dan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standard. Adapun upaya yang ditempuh antara lain:

- a) Melakukan pelayanan secara transparan sehingga akan dijamin kepastian lamanya waktu pelayanan dan besarnya biaya yang harus dibayar oleh masyarakat.

- b) Melakukan peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana pelayanan sehingga dapat mempercepat pelayanan
- c) Penyelenggara pelayanan publik tersebut senantiasa dievaluasi kinerja pelayanannya secara periodik yaitu setiap tahun sekali yang hasilnya dipergunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/14/MENPANRB/2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No.54 Tahun 2022 Tentang Layanan Publik dan Produk di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Untuk mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Palembang yang merupakan Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e) Dari masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 dilaksanakan oleh petugas pelayanan di Kantor Stasiun KIPM Palembang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

2.2.1 Persiapan

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV dilaksanakan pada awal bulan Oktober dengan membuat jadwal kegiatan survei kepuasan masyarakat. Untuk pelaksanaan dimulai pada awal bulan Oktober sampai dengan Akhir Desember 2024.

2.2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner secara online melalui situs yang dibuat oleh Kementarian Kelautan dan Perikanan melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/26>. Pengisian kuisioner ini ditujukan kepada pengguna jasa / masyarakat pengguna layanan di Stasiun KIPM Palembang mulai tanggal 01 Oktober – 31 Desember 2024. Jumlah responden yang mengisi link tersebut 67 responden.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data Survei dilakukan dengan cara pengolahan secara komputerisasi. Data *entry* dan penghitungan dilakukan dengan program komputer /sistem data base.

Teknik analisis data dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

2.2.4 Pelaporan

Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 1. 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 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan data:

- 1) Data isian kuesioner mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9) bisa diinput oleh setiap responden melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/26>;

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapat nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikalikan dengan nilai dasar 25.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Adapun lokasi pengumpulan data adalah di Kantor Stasiun KIPM Palembang

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei kepuasan masyarakat Triwulan IV tahun anggaran 2024 dilaksanakan secara online melalui link kuisisioner yang telah disiapkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal

01 Oktober – 31 Desember 2024 melalui situs <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/26> atau juga bisa melalui barcode yang telah tersedia di ruangan pelayanan.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Adapun sasaran responden yang ditetapkan adalah masyarakat pengguna layanan di Stasiun KIPM Palembang dengan jumlah 67 responden.

BAB.III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat triwulan IV Tahun 2024 berjumlah 67 responden dengan rincian pada Tabel 2:

Tabel 2. Rincian Jumlah Responden

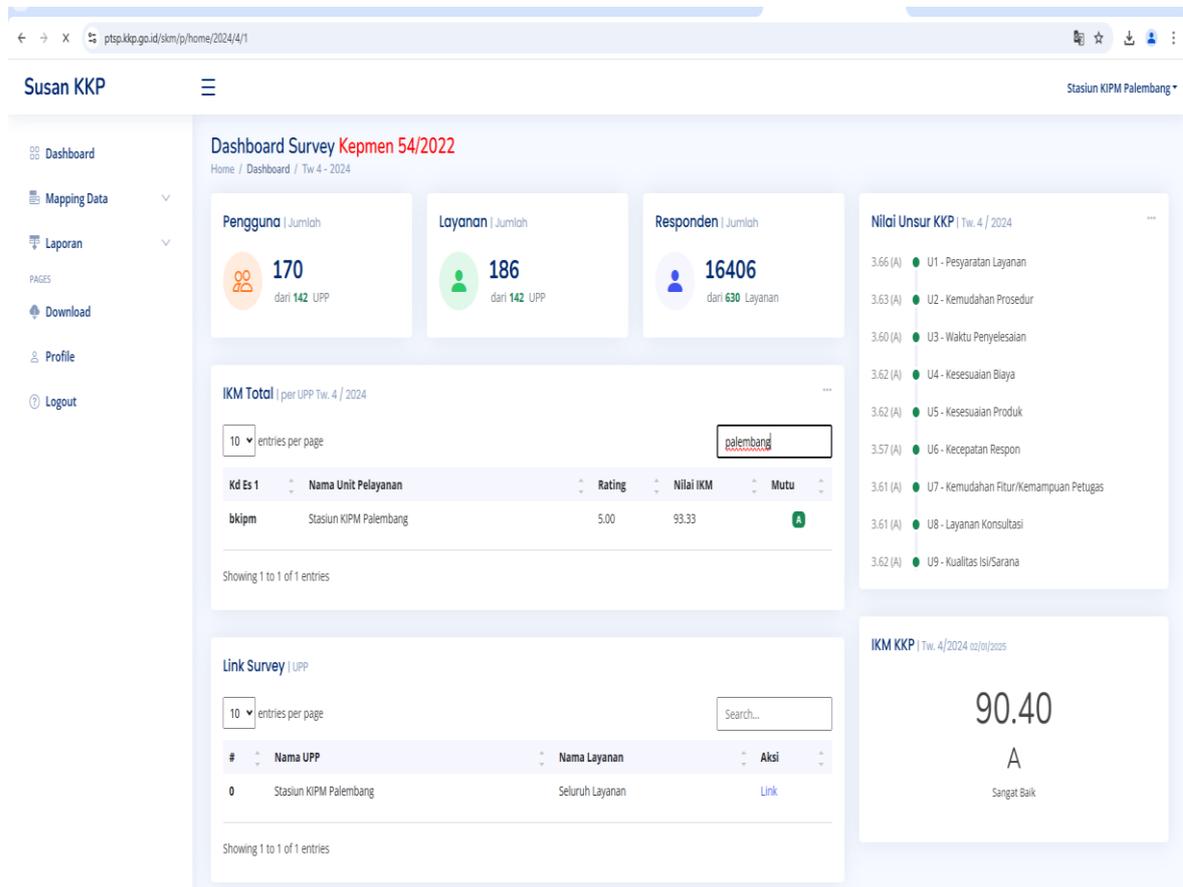
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1.	Jenis Usaha	Perseorangan	19
		Korporasi	48
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	23
		Perempuan	44
3.	Usia	<25 Tahun	30
		25 s/d 45 Tahun	30
		46 s/d 60 Tahun	5
		>60 Tahun	2
4.	Pendidikan	SMA	26
		D III	1
		SI	38
		S2	2
5.	Pekerjaan	ASN	1
		Pelaku Usaha KKP	26
		Pegawai Swasta	38
		Wirausaha Non KKP	2

6.	Jenis Layanan	Penjaminan Penerapan PMMT/HACCP	51
		<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	6
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	9
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	1

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

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Dari hasil kuisioner menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Palembang pada Triwulan IV Tahun 2024 adalah **3.73** dan untuk nilai SKM **93.33** mutu pelayanan A dan kinerja Unit Pelayanan Stasiun KIPM Palembang **Sangat Baik**. Untuk nilai

SKM yang di ambil dari data web SUSAN KKP dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat SKIPM Palembang Triwulan IV Tahun 2024

Untuk nilai per unsur layanan triwulan IV tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3: Nilai Per Unsur Layanan Triwulan IV Tahun 2024

No	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR LAYANAN	KINERJA UNSUR LAYANAN
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	3.88	Sangat Baik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3.88	Sangat Baik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3.46	Sangat Baik
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	3.87	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3.59	Sangat Baik
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	3.72	Sangat Baik
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan/kemampuan petugas?	3.75	Sangat Baik
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	3.78	Sangat Baik
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan/sarana?	3.67	Sangat Baik

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan nilai per unsur layanan Triwulan IV Tahun 2024 diperoleh nilai kinerja **Sangat Baik**. Ini menunjukkan bahwa tiap-tiap unsur layanan di Stasiun KIPM Palembang untuk periode Triwulan IV memiliki kelebihan sehingga diperoleh nilai SKM yang tinggi dengan nilai **93.33** dengan nilai kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Perbandingan nilai unsur-unsur pelayanan Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Perbandingan Nilai Unsur Penilaian Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	HASIL PERBANDINGAN NILAI UNSUR
		Triwulan III tahun 2024		Triwulan IV tahun 2024		
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	3.88	Sangat Baik	3.88	Sangat Baik	Tetap
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3.88	Sangat Baik	3.88	Sangat Baik	Tetap
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3.55	Sangat Baik	3.46	Baik	Turun

4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	3.85	Sangat Baik	3.87	Sangat Baik	Naik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3.75	Sangat Baik	3.59	Sangat Baik	Turun
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	3.65	Sangat Baik	3.72	Sangat Baik	Naik
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan/kemampuan petugas?	3.65	Sangat Baik	3.75	Sangat Baik	Naik
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	3.77	Sangat Baik	3.78	Sangat Baik	Naik
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan/sarana?	3.62	Sangat Baik	3.67	Sangat Baik	Naik

Berdasarkan tabel diatas, nilai unsure pelayanan pada Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2024 semua memperoleh nilai kinerja unsur pelayanan dalam kategori **Sangat Baik** pada 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil perbandingan nilai per unsur layanan Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2024 terdapat 2 (dua) unsur mengalami penurunan, 5 (lima) unsur mengalami kenaikan dan 2 unsur tetap. Adapun 2 (dua) unsur pelayanan yang perlu dilakukan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- ✓ Waktu Penyelesaian (U3)
- ✓ Kesesuaian Produk (U5)

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan untuk unsur pelayanan yang mengalami penurunan tersebut adalah:

1. Waktu Penyelesaian (U3), tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan
2. Kesesuaian Produk (U5), tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan melakukan publikasi terkait produk layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang melalui sosial media.

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW I sampai dengan TW IV tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel5. Perbandingan Hasil SKM TW I sampai dengan TW IV

No	Periode	Nilai SKM
1.	Triwulan I tahun 2024	93.19
2.	Triwulan II tahun 2024	93.28
3.	Triwulan III tahun 2024	93.29
4.	Triwulan IV tahun 2024	93.33

Berdasarkan tabel di atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I sampai dengan Triwulan IV tahun 2024 menunjukkan nilai tren kenaikan setiap triwulannya. Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 dapat dilihat pada diagram berikut ini:

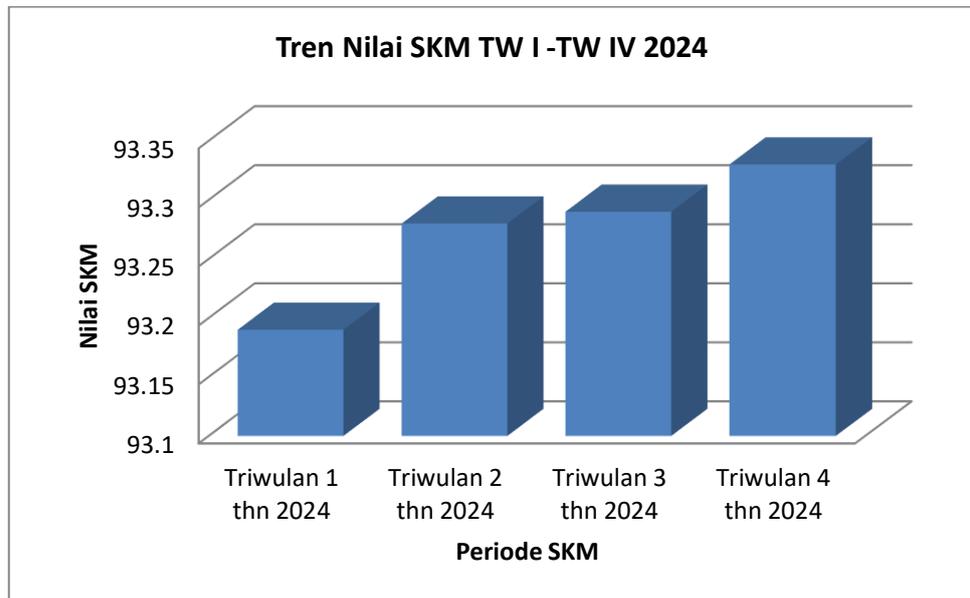


Diagram 1: Tren Nilai SKM Per Triwulan Tahun 2024

Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dengan 2024 dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut

Tabel 6. Review Hasil Survei SKIPM Palembang dengan Tahun Sebelumnya

No	Periode Tahun 2023	Nilai SKM	Periode Tahun 2024	Nilai SKM
1.	Triwulan I	92.69	Triwulan I	93.19
2.	Triwulan II	92.92	Triwulan II	93.28
3.	Triwulan III	93.07	Triwulan III	93.29
4.	Triwulan IV	93.11	Triwulan IV	93.33
Rata-Rata		92.16	Rata-Rata	93.27

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata SKM dua tahun terakhir menunjukkan kenaikan. Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 dapat dilihat pada diagram berikut ini:



Diagram 2: Tren Nilai SKM Tahun 2023 - 2024

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1 Hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat periode sebelumnya.

Pada triwulan sebelumnya, nilai unsur pelayanan pada Triwulan II dan Triwulan III Tahun 2024 semua memperoleh nilai kinerja unsur pelayanan dalam kategori **Sangat Baik** pada 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil perbandingan nilai per unsur layanan Triwulan II dan Triwulan III Tahun 2024 terdapat 5 (lima) unsur mengalami penurunan dan 4 (empat) unsur mengalami kenaikan. Adapun 5 (lima) unsur pelayanan yang perlu dilakukan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- ✓ Waktu Penyelesaian (U3)
- ✓ Kesesuaian Produk (U5)
- ✓ Kecepatan Respon (U6)
- ✓ Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (U7)
- ✓ Layanan Konsultasi/Sarana Pengaduan (U8)

Adapun tindak lanjut perbaikan untuk unsur pelayanan yang mengalami penurunan tersebut adalah:

- ✓ Waktu Penyelesaian (U3), tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan
- ✓ Kesesuaian Produk (U5), tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan melakukan publikasi terkait produk layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang melalui sosial media
- ✓ Kecepatan Respon (U6) tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan optimalisasi petugas operator di pelayanan untuk update

data terkait permohonan sertifikat yang diajukan oleh pengguna jasa

- ✓ Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (U7), tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan memberikan breafing kepada petugas layanan setiap senin pagi pada saat apel pagi
- ✓ Layanan Konsultasi/sarana pengaduan (U8), tindakan perbaikan yang dilakukan meningkatkan sarana pengaduan dengan memasang informasi nomor petugas pengaduan di ruang pelayanan

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei kepuasan pelanggan Triwulan IV Tahun 2024, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Palembang untuk Triwulan IV tahun 2024 sebesar **3.73** nilai Survei Kepuasan Masyarakat **93.33** (kategori **A**) dengan kinerja unit pelayanan Stasiun KIPM Palembang adalah **Sangat Baik**. Adapun jumlah responden sebanyak 67 responden
2. Pada Triwulan IV Tahun 2024 kinerja unsur pelayanan dalam kategori **Sangat Baik** di semua unsur pelayanan (9 unsur)
3. Nilai unsur pelayanan Triwulan IV tahun 2024 terdapat 5 (lima) unsur mengalami kenaikan, 2 (dua) unsur mengalami penurunan dan 2 (dua) unsur nilainya tetap.

6.2 Saran

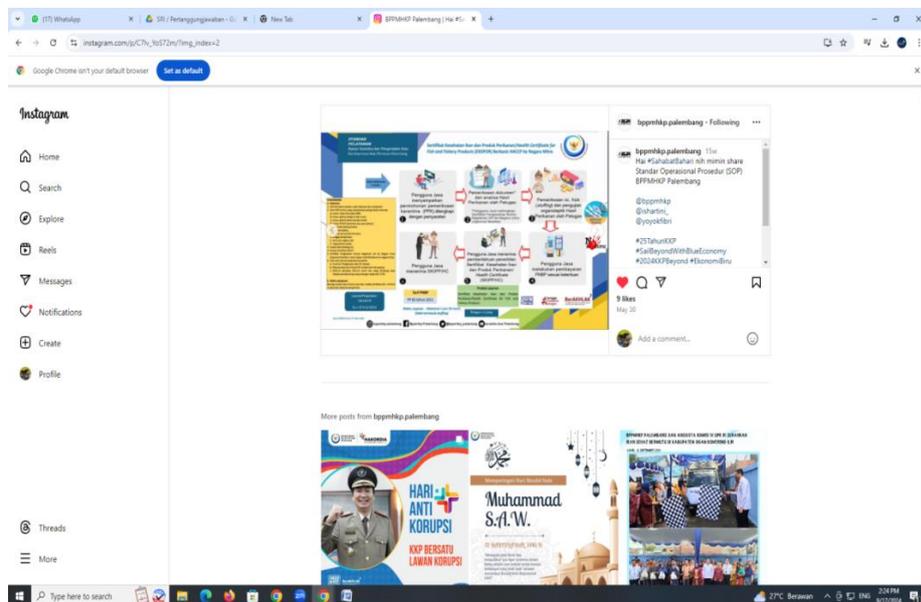
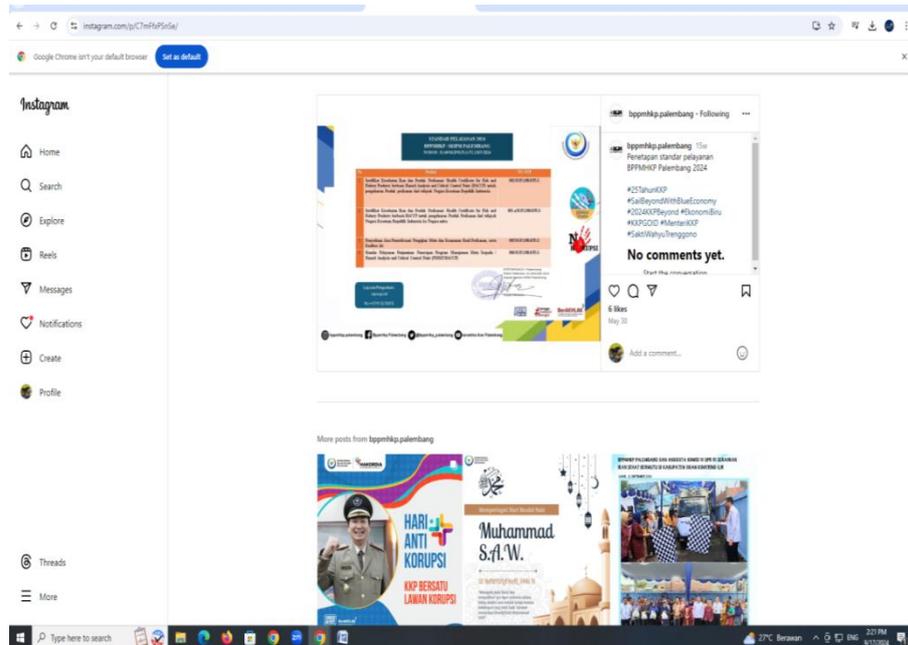
Stasiun KIPM Palembang perlu memberikan pemahaman kepada pengguna jasa terkait produk layanan yang diberikan dan memberikan sosialisasi waktu dan biaya pelayanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang.

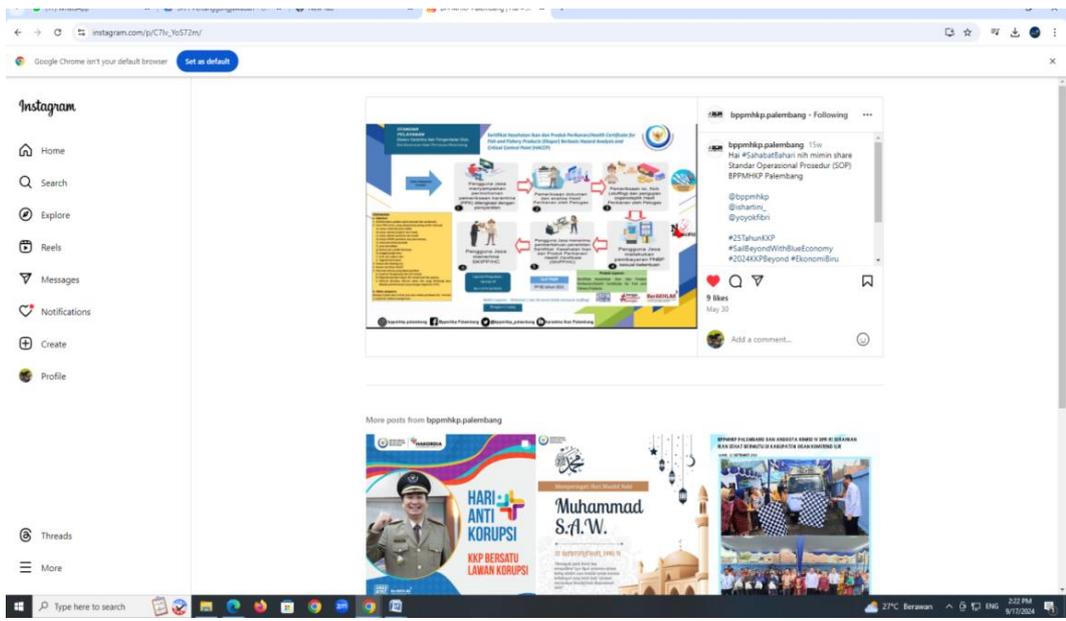
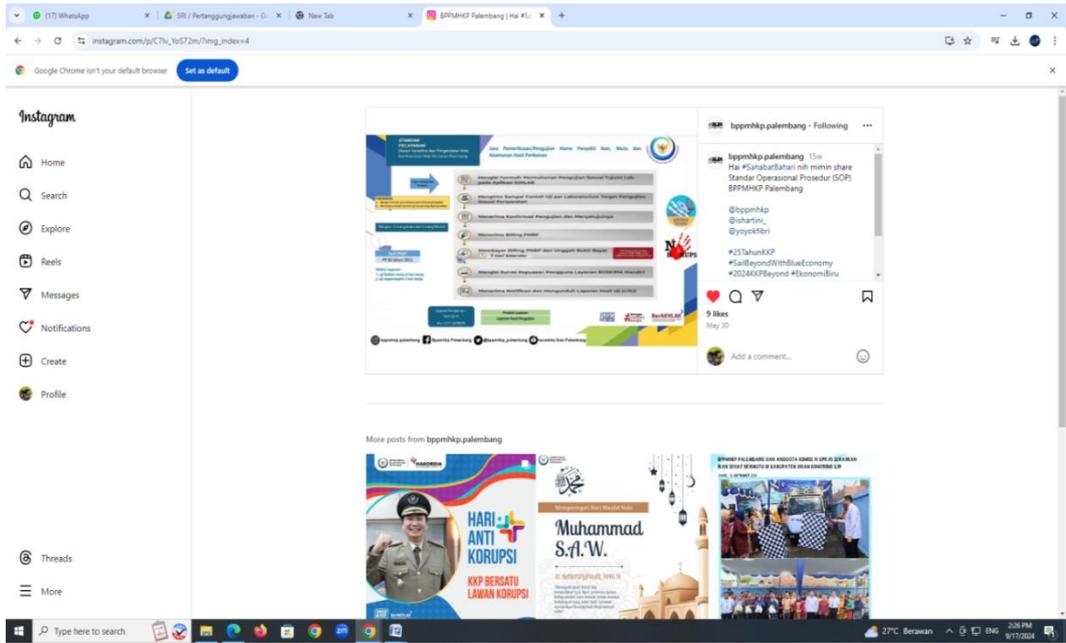
Dokumentasi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan III tahun 2024

1. Waktu Penyelesaian (U3), tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan.

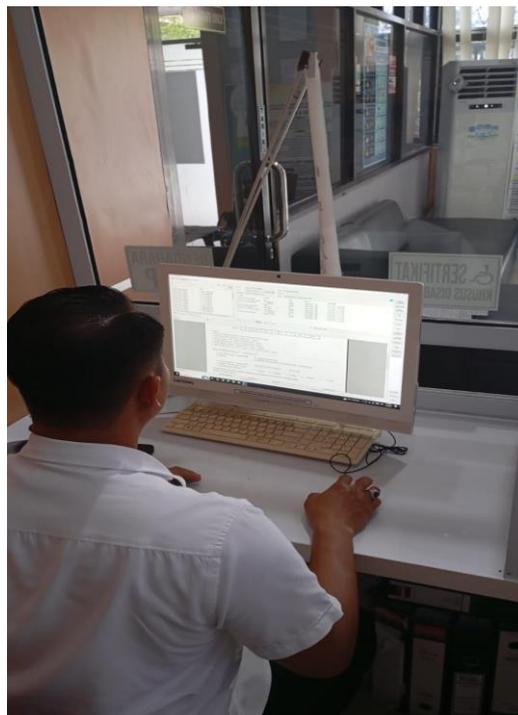
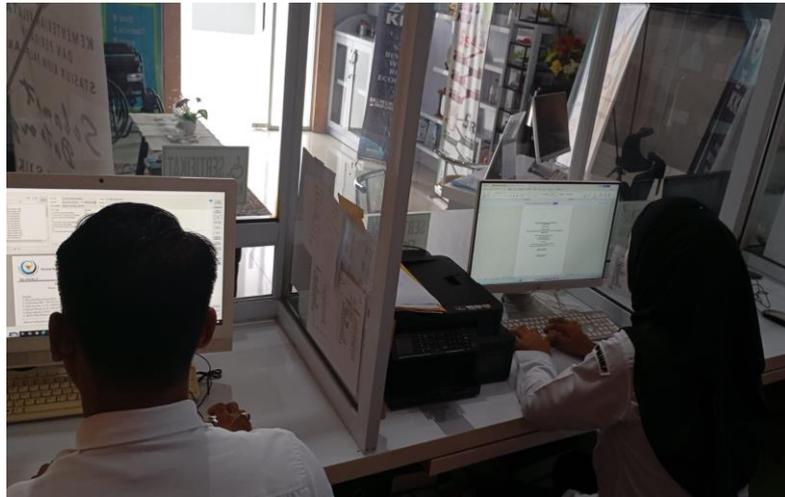


2. Kesesuaian Produk (U5), tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan melakukan publikasi terkait produk layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang melalui sosial media





3. Kecepatan Respon (U6) tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan optimalisasi petugas operator di pelayanan untuk update data terkait permohonan sertifikat yang diajukan oleh pengguna jasa.



4. Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (U7), tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan memberikan breafing kepada petugas layanan setiap senin pagi pada saat apel pagi



5. Layanan Konsultasi/sarana pengaduan (U8), tindakan perbaikan yang dilakukan meningkatkan sarana pengaduan dengan memasang informasi nomor petugas pengaduan di ruang pelayanan



Lampiran Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian (U3),	tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan				V	Pokja Standardisasi Sistem dan Kepatuhan
2	Kesesuaian Produk (U5)	tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan melakukan publikasi terkait prosedur layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang melalui sosial media				V	Pokja Standardisasi Sistem dan Kepatuhan
3	Kecepatan Respon (U6)	tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan optimalisasi petugas operator di pelayanan untuk update data terkait permohonan sertifikat yang diajukan oleh pengguna jasa				V	Pokja Standardisasi Sistem dan Kepatuhan
4	Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (U7)	tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan memberikan breafing kepada petugas layanan setiap senin pagi pada saat apel pagi				V	Pokja Standardisasi Sistem dan Kepatuhan
5	Layanan Konsultasi/sarana pengaduan (U8)	tindakan perbaikan yang dilakukan meningkatkan sarana pengaduan dengan memasang informasi nomor petugas pengaduan di ruang pelayanan				V	Ka. Urusan tata Usaha

Data detail SKM untuk Trivulan IV tahun 2024

id_survei	Trivulan	Tahun	Kd. Es. 1	Nama_Upp	Nama_Layanan	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Penugus	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	
105346	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	L	25-45	D3	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami ucapkan Terimakasih	114.125.230.75-20241231-125126	12/31/2024 12:56	
105342	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	P	<25	S1	swasta	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanannya	36.65.44.14-20241231-124734	12/31/2024 12:52
105338	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	P	<25	S1	swasta	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Oke banger nih pelayanannya	36.65.44.14-20241231-124359	12/31/2024 12:48
105334	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	semoga makin sukses becaya	36.65.44.14-20241231-124030	12/31/2024 12:45
105332	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	P	<25	S1	swasta	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	badan mutu mantap	36.65.44.14-20241231-123612	12/31/2024 12:41
105307	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	L	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih ya atas pelayanannya	182.1.231.101-20241231-121629	12/31/2024 12:21
105306	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	L	>60	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sangat bagus trims	114.10.98.88-20241231-121045	12/31/2024 12:17
105254	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	P	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sehat selalu kita semua	36.65.44.14-20241231-110156	12/31/2024 11:07
105247	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	P	46-60	S1	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Badan Mutu Palembang Jaya Selalu	36.65.44.14-20241231-105748	12/31/2024 11:03
104935	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Ok lanjut mantap	114.125.237.79-20241231-034446	12/31/2024 3:50
104928	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	L	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih atas pelayanannya	114.10.99.130-20241230-232111	12/30/2024 23:59
104922	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan yang ramah dan cepat	114.125.250.24-20241230-230655	12/30/2024 23:12
104917	4	2024	bkjpm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Sukses semoga semakin banyak memudahkan masyarakat	103.189.207.136-20241230-222504	12/30/2024 22:29

